



COVER GENIUS

# 환불 보장 서비스 보고서

/ The refund protection report: Korea

—  
라이브 공연 티켓을 구입했거나 숙박권이나 항공권을 예약했던 **6백** 명 이상의 응답자를 통해 알아본 경향 파악

/ Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare





# TABLE OF CONTENTS

환불 보장 서비스 보고서

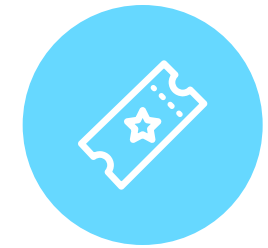
01

The Refund Protection Report: South Korea

16

## 설문 조사 대상

이 보고서에서 언급되는 응답자 그룹은 다음과 같습니다



라이브 공연 티켓을 구매했던 응답자



숙박 시설을 예약했던 응답자



항공권을 예약했던 응답자



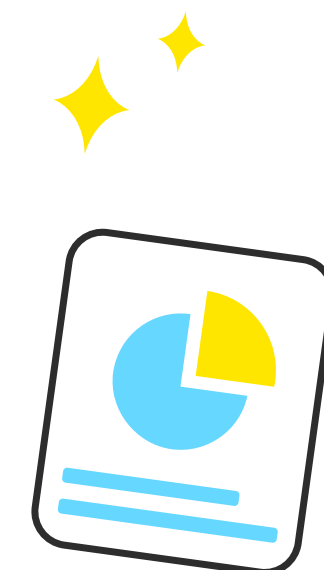
## 보고서를 통해 알 수 있는 내용

라이브 이벤트 참석자 및 여행자를 대상으로 환불 경험과 '이유 불문 취소' 환불 보호에 대한 관심도를 분석한 설문조사 결과입니다

이 보고서(임베디드 보호 기능을 제공하는 인슈어테크 기업인 Cover Genius와 리서치 회사인 Momentive.ai가 함께 작성)에서는 환불 경험 및 다음번 라이브 이벤트 티켓, 항공권 또는 여행 숙박에 '이유 불문 취소'(CFAR) 환불 보호 기능 추가에 대한 소비자의 관심을 조사합니다.

이 보고서는 2023년 2월에 8개국(미국, 영국, 호주, 한국, 일본, 브라질, 독일, 프랑스.) 10304명의 인구조사 표본 소비자를 대상으로 실시한 설문조사를 기반으로 합니다.

응답자들은 라이브 이벤트, 항공료 또는 여행 숙박을 대상으로 환불 보호 기능을 구매했는지, 환불을 요청한 경험이 있는지, 다음 구매 또는 예약에 CFAR 보호 기능을 추가할 의향이 있는지 등 최대 33문항에 답했습니다.



# 602

## 고객 설문 조사



# 개요

티켓을 구매하거나 예약하려는 소비자(라이브 이벤트, 항공권, 기타 여행 숙박 등)는 서류(의사 소견서나 교통편 중단 증거 등)를 제출하지 않고도 환불 요청을 할 수 있는 '이유 불문 취소(CFAR)' 보호 기능을 추가하고 싶어 합니다. 연구에 따르면 대다수의 소비자(60%)는 환불 절차에서 서류 작업이 필요 없는 편리함으로 인해 CFAR 보호 옵션이 있는 경우 항공권을 구매하거나 여행을 예약할 가능성이 높은 것으로 나타났습니다.

이들의 경우, 항공권을 구매하거나 여행을 예약할 가능성이 높을 뿐만 아니라, non-CFAR 보호보다 CFAR 보호에 더 많은 비용을 지불할 의향이 있고 그 이유는 자동 승인 환불 요청의 편리함을 선호한다는 동일한 이유 때문입니다. 또한, 티케팅 플랫폼과 여행사들은 CFAR 보호를 통해 더 나은 고객 경험을 제공하고 있으며, CFAR 고객에 대한 순추천고객지수(NPS)가 non-CFAR 고객에 비해 훨씬 더 높은 것으로 나타났습니다.

## 인사이트 01

응답자의 56%는 '어떤 이유로든 취소'(일명 CFAR) 환불 보장이 있는 경우 라이브 이벤트 티켓 및/또는 숙박 및/또는 항공료를 구매할 가능성이 더 높다고 말했습니다. 환불 보호에 서류 작업이 필요하거나 더 제한적인 경우 구매 가능성이 46%로 감소했습니다.

## 인사이트 02

전반적으로 라이브 이벤트 티켓 및/또는 숙박 및/또는 항공료를 구매한 사람들은 환불 요청을 위해 서류 제출이 필요하지 않은 조건에서 환불 보호에 관심을 가질 가능성이 1.4배 더 높았습니다(CFAR의 경우 58%, 질병/부상 및 교통 문제와 같은 특정 사유로 제한되는 보호의 경우 42%).

## 인사이트 03

응답자 10명 중 5명은 가장 최근에 구매한 라이브 이벤트 티켓 및/또는 숙박 및/또는 항공권 구매 시 '환불 보호'를 제공받지 못했다고 답했습니다.

## 인사이트 04

응답자들은 CFAR에 대해 non-CFAR에 비해 125% 더 지불할 의향이 있습니다(CFAR 환불 보호의 경우 항공권 가격의 27% 추가, non-CFAR 환불 보호의 경우 12% 추가). 이들은 주로 문서를 제출할 필요가 없다는 편리함을 이유로 꼽았습니다. (60%는 문서를 제출하지 않아도 되는 편리함을, 40%는 마음을 바꿀 수 있는 유연성을 주요 동기로 꼽았습니다).

## 인사이트 05

환불 요청을 시작한 고객 중 '이유 불문 취소'(일명 CFAR) 고객의 평균 순추천고객지수(NPS)는 non-CFAR 고객보다 100 포인트 더 높습니다(CFAR 환불 요청의 경우 +50 NPS, non-CFAR 환불 요청의 경우 -50).

# 01

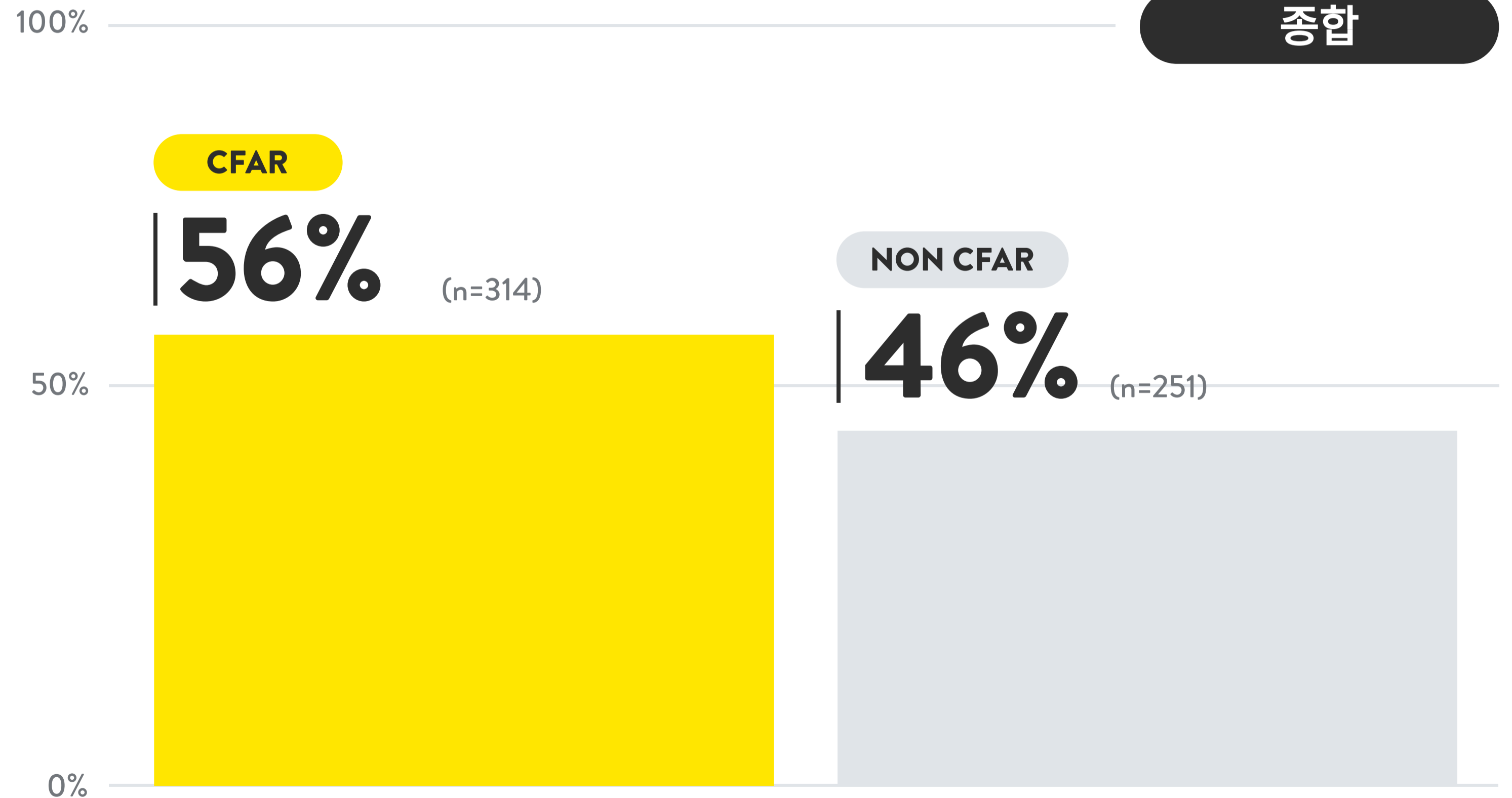
## 인사이트

각종 서류를 제출하지 않아도 환불이 가능한 ‘CFAR(어떤 이유로든 취소가 가능한)’ 환불 보장 서비스를 구입하는 옵션이 있을 경우에 라이브 공연 티켓, 숙박권, 항공권을 구입할 가능성이 매우 높은 응답자

“향후 제한적인 사유(의료 또는 운송 중단 사유)에 한해 환불해주는 ‘환불 보호’ 옵션을 구매할 수 있다면 라이브 이벤트 티켓을 구매하거나 항공편/숙박 시설을 예약할 가능성이 더 높아질까요?”

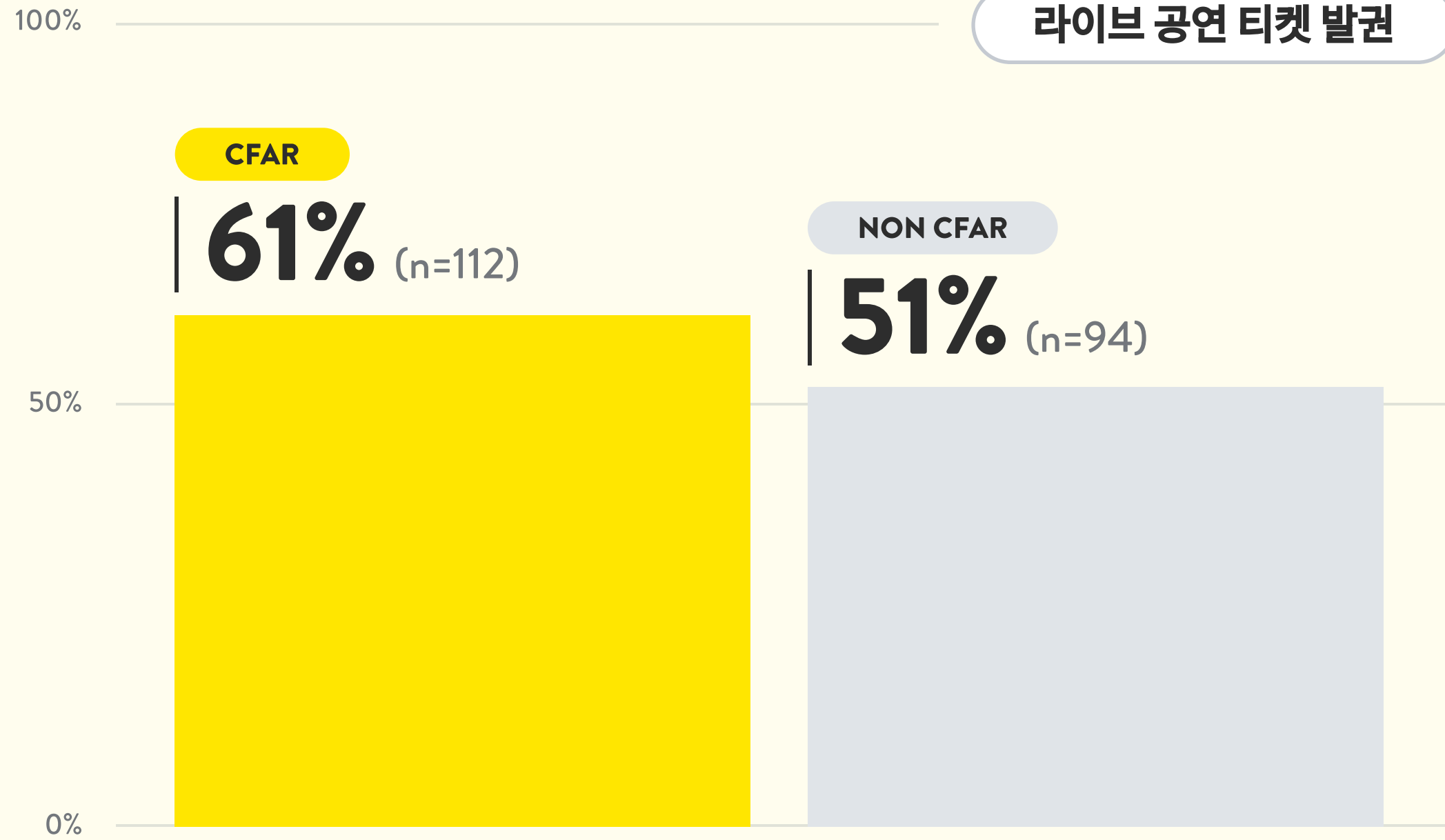
“향후 제한적인 사유(의료 또는 운송 중단 사유)에 한해 환불해주는 ‘환불 보호’ 옵션을 구매할 수 있다면 라이브 이벤트 티켓을 구매하거나 항공편/숙박 시설을 예약할 가능성이 더 높아질까요?”

- CFAR 환불 보장 서비스를 구입하는 옵션이 있을 경우 티켓을 구매할 가능성이 상당히 높은 응답자
- non-CFAR 환불 보장 서비스를 구입하는 옵션이 있을 경우 티켓을 구매할 가능성이 상당히 높은 응답자

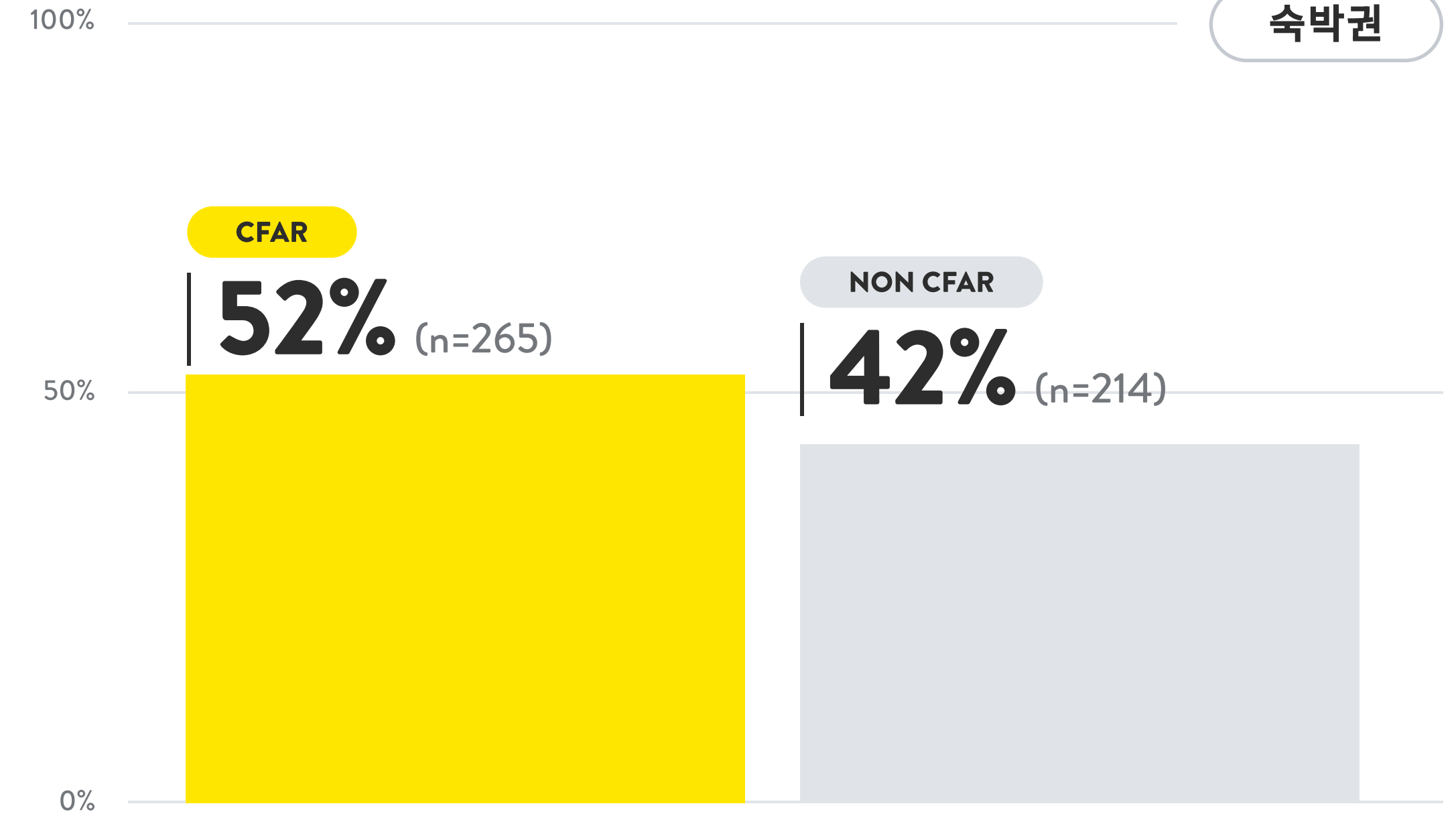




### 라이브 공연 티켓 발권



### 숙박권

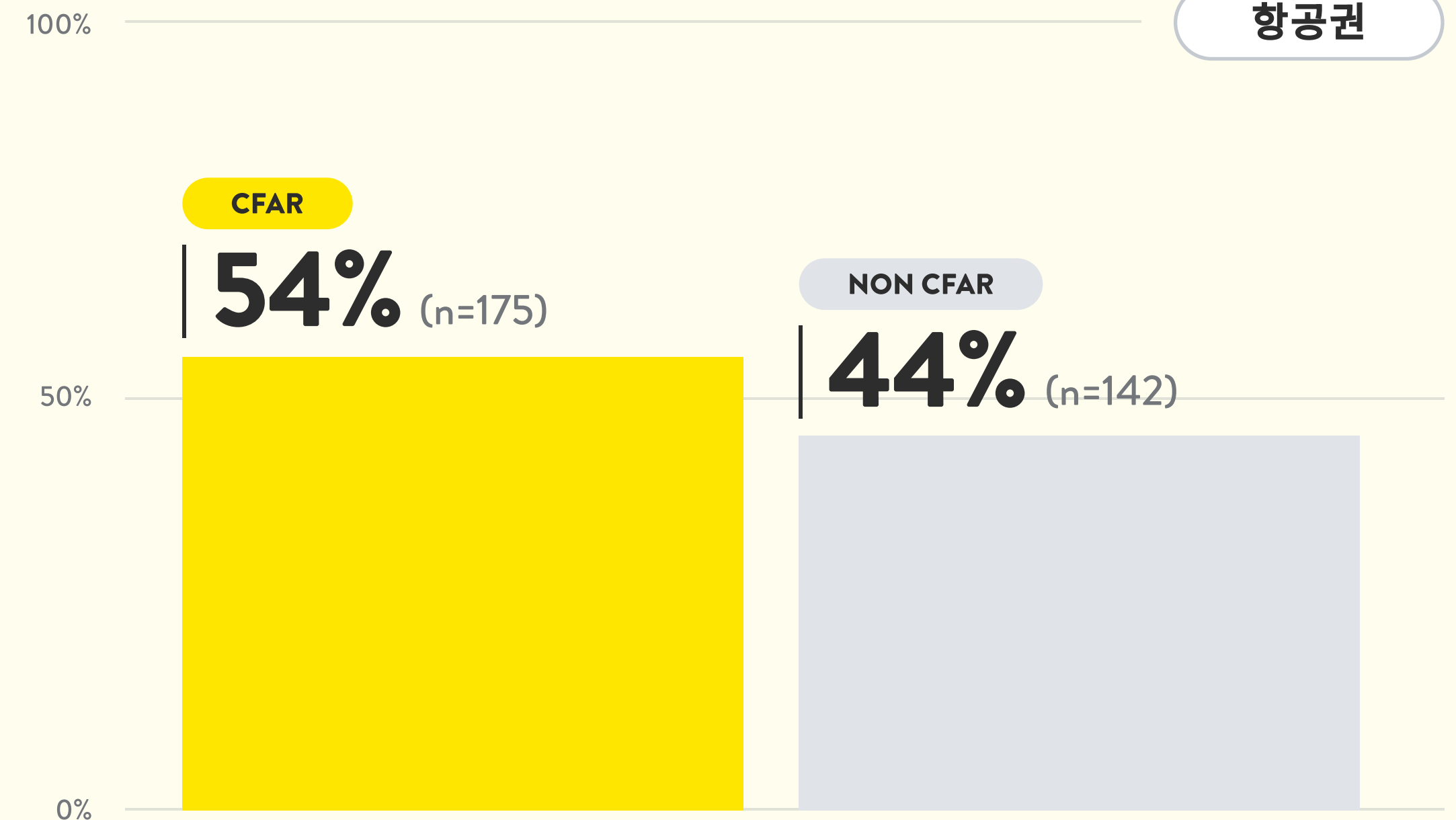


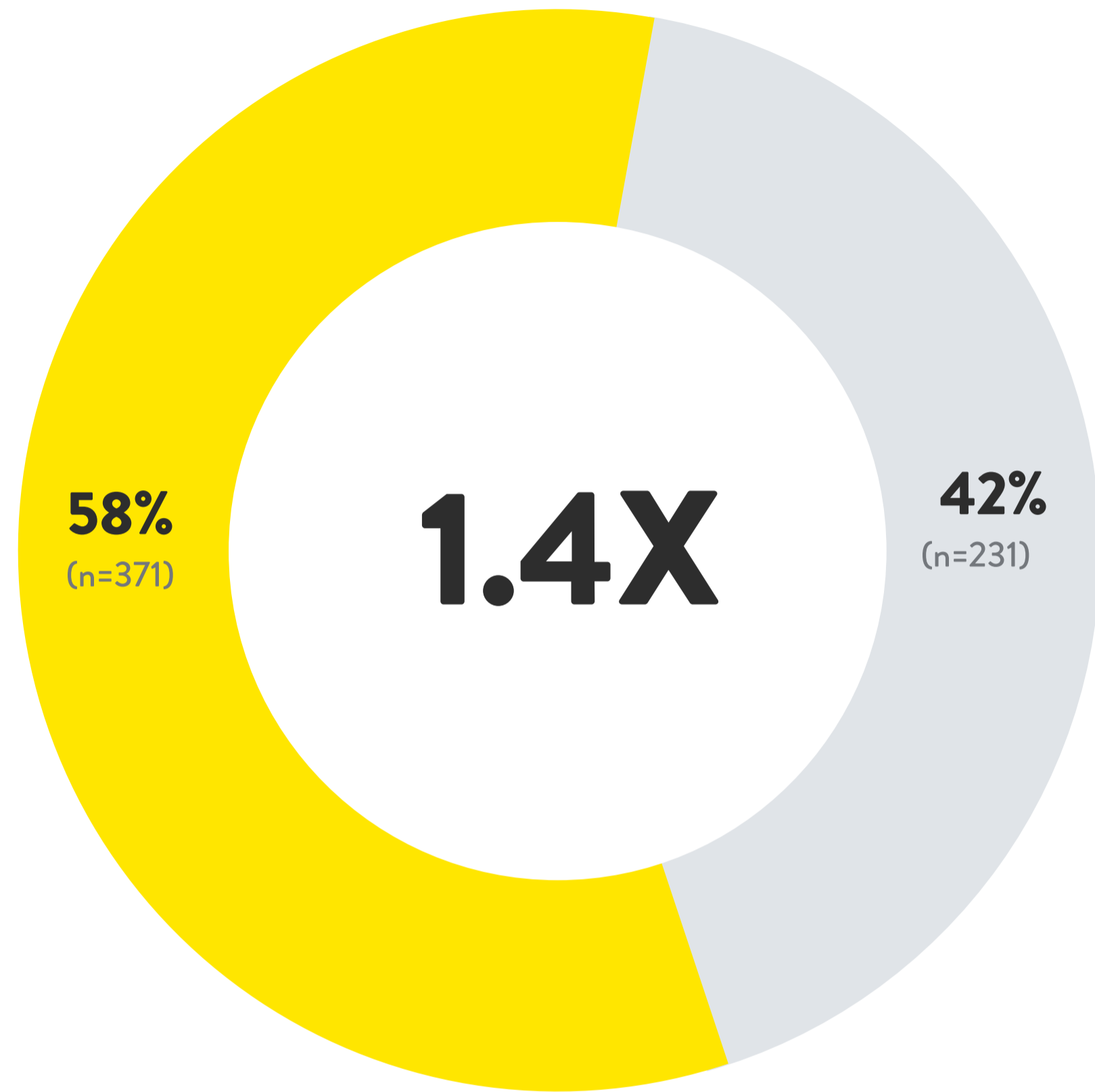
## 인사이트 01



각종 서류를 제출하지 않아도 환불이 가능한 'CFAR(어떤 이유로든 취소가 가능한)' 환불 보장 서비스를 구입하는 옵션이 있을 경우에 라이브 공연 티켓, 숙박권, 항공권을 구입할 가능성이 매우 높은 응답자

### 항공권





종합

- 앞으로 CFAR 환불 보장 서비스를 구매할 의향이 있는 응답자
- 앞으로 non-CFAR 환불 보장 서비스를 구매할 의향이 있는 응답자

# 02



## 인사이트

라이브 공연 티켓, 숙박권, 항공권을 구입했던 응답자는 전반적으로 질병, 부상, 교통 문제와 같이 특정한 사유에 한해 환불이 보장되는 서비스를 구매하는 것보다, 환불 요청 시 관련 서류를 제출하지 않아도 되는 환불 보장 서비스를 구매하는 데 1.4배 더 많은 관심을 보이고 있습니다

“앞으로 어떤 '환불 보호'를 더 구매하고 싶으신가요?”

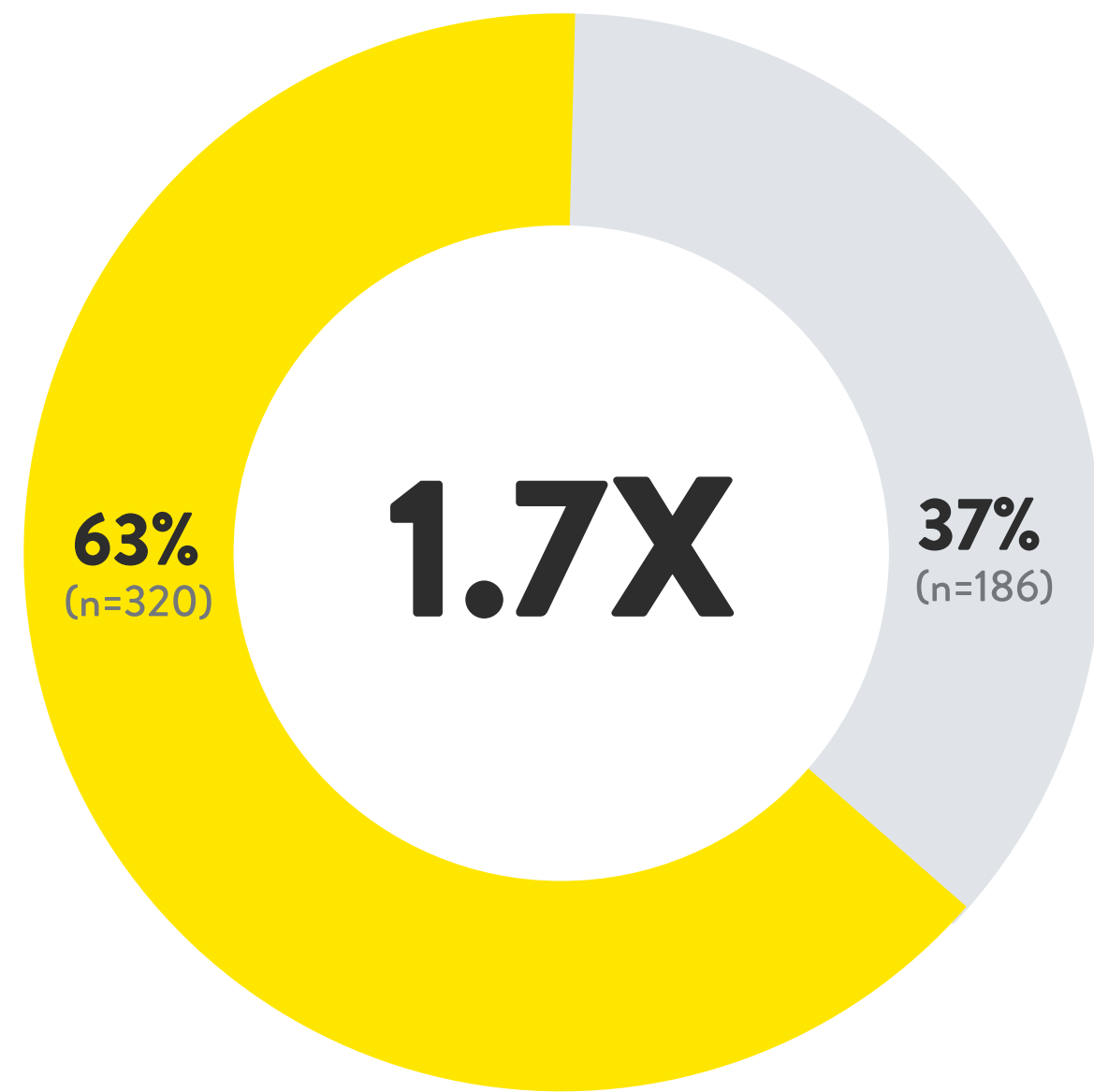




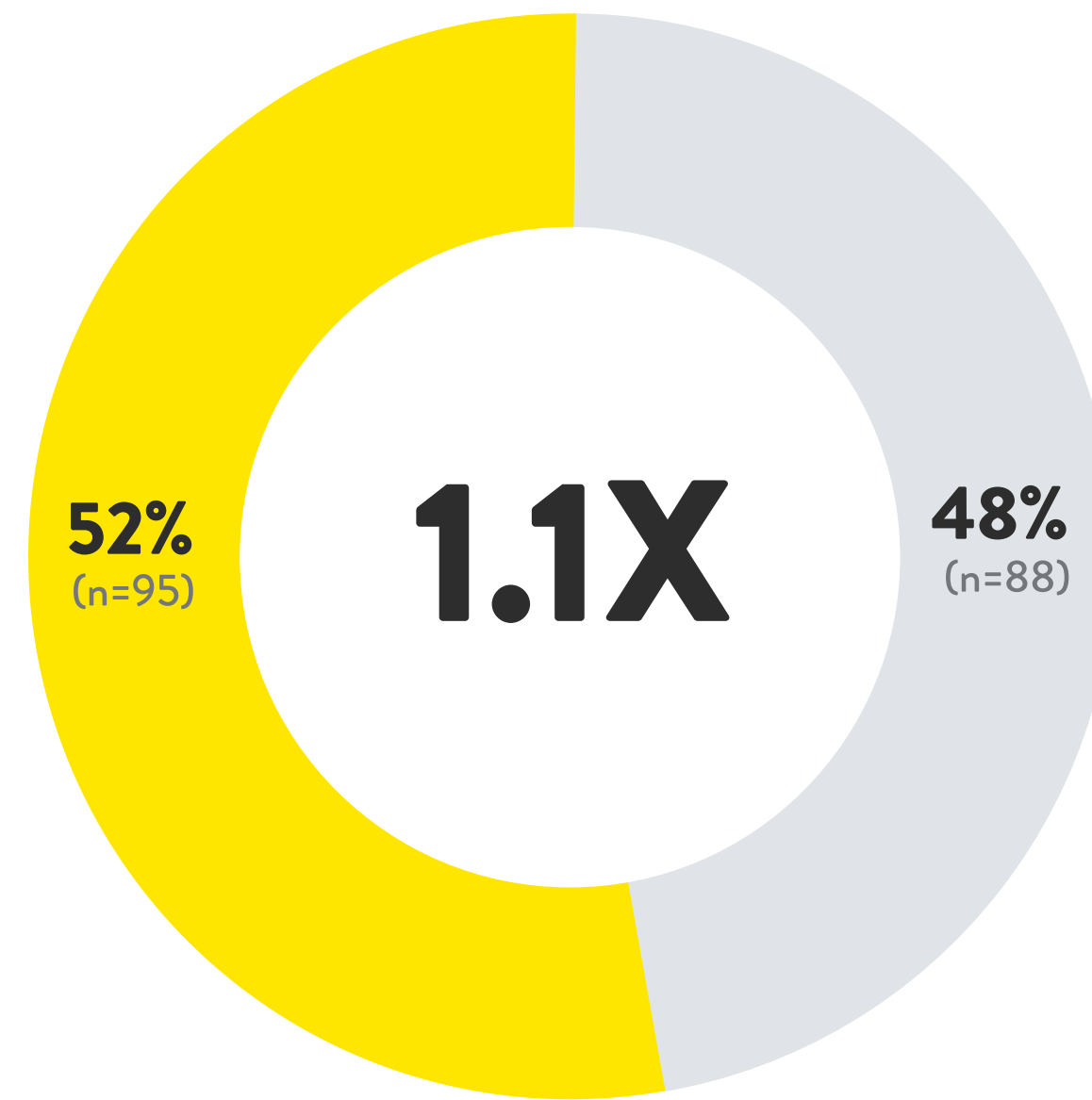
# 02

## 인사이트

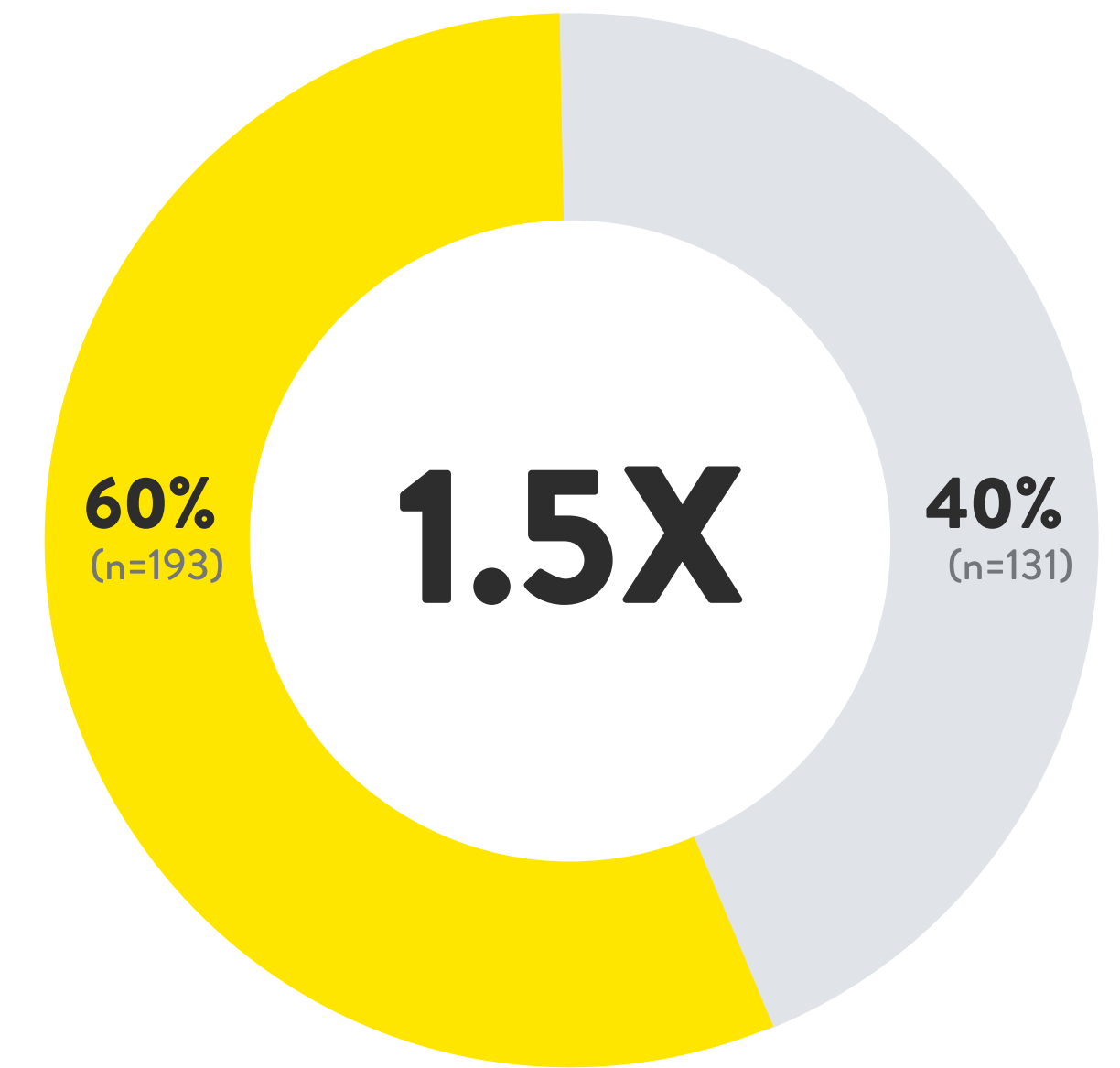
라이브 공연 티켓, 숙박권, 항공권을 구입했던 응답자는 전반적으로 질병, 부상, 교통 문제와 같이 특정한 사유에 한해 환불이 보장되는 서비스를 구매하는 것보다, 환불 요청 시 관련 서류를 제출하지 않아도 되는 환불 보장 서비스를 구매하는 데 1.5배 더 많은 관심을 보이고 있습니다



숙박권



라이브 공연 티켓 발권



항공권

- 앞으로 CFAR 환불 보장 서비스를 구매할 의향이 있는 응답자
- 앞으로 non-CFAR 환불 보장 서비스를 구매할 의향이 있는 응답자

# 03

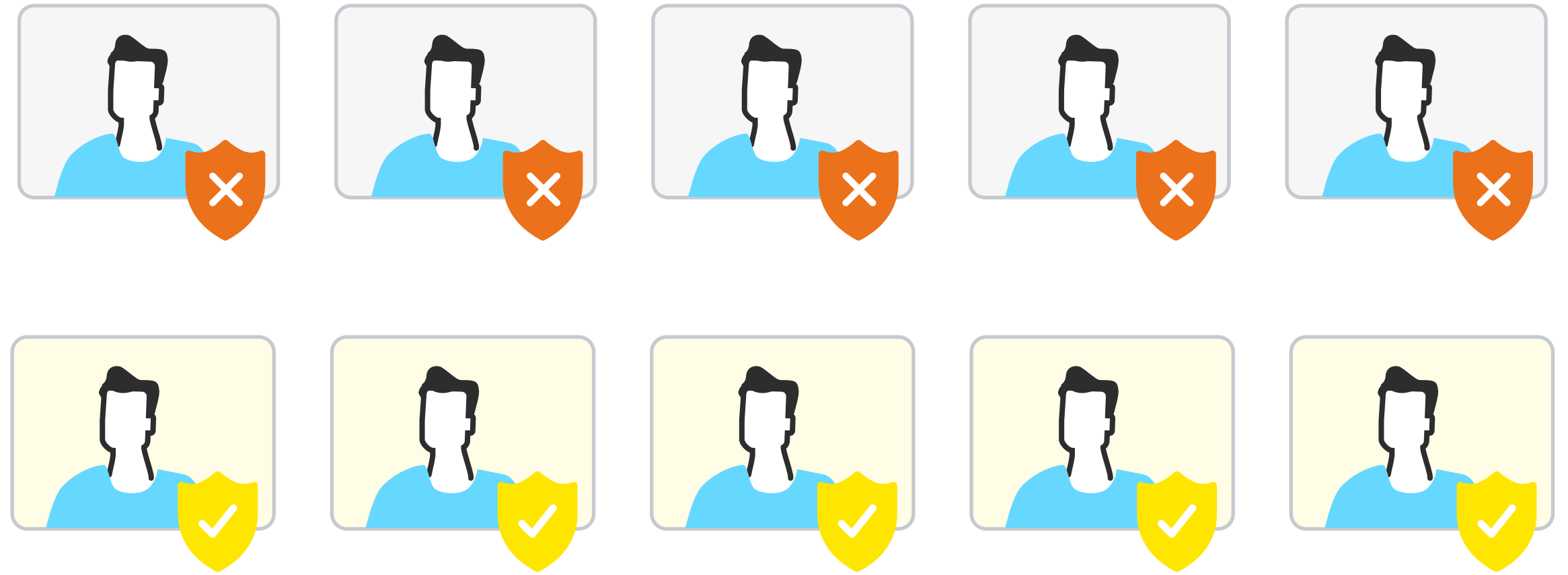


## 인사이트

응답자 10명 중 5명은 가장 최근에 구매한 라이브 이벤트 티켓 및/또는 숙박 및/또는 항공권 구매 시 '환불 보호'를 제공받지 못했다고 답했습니다

“ 환불 보장 서비스를 제공받은 적이 있습니까? ”

종합

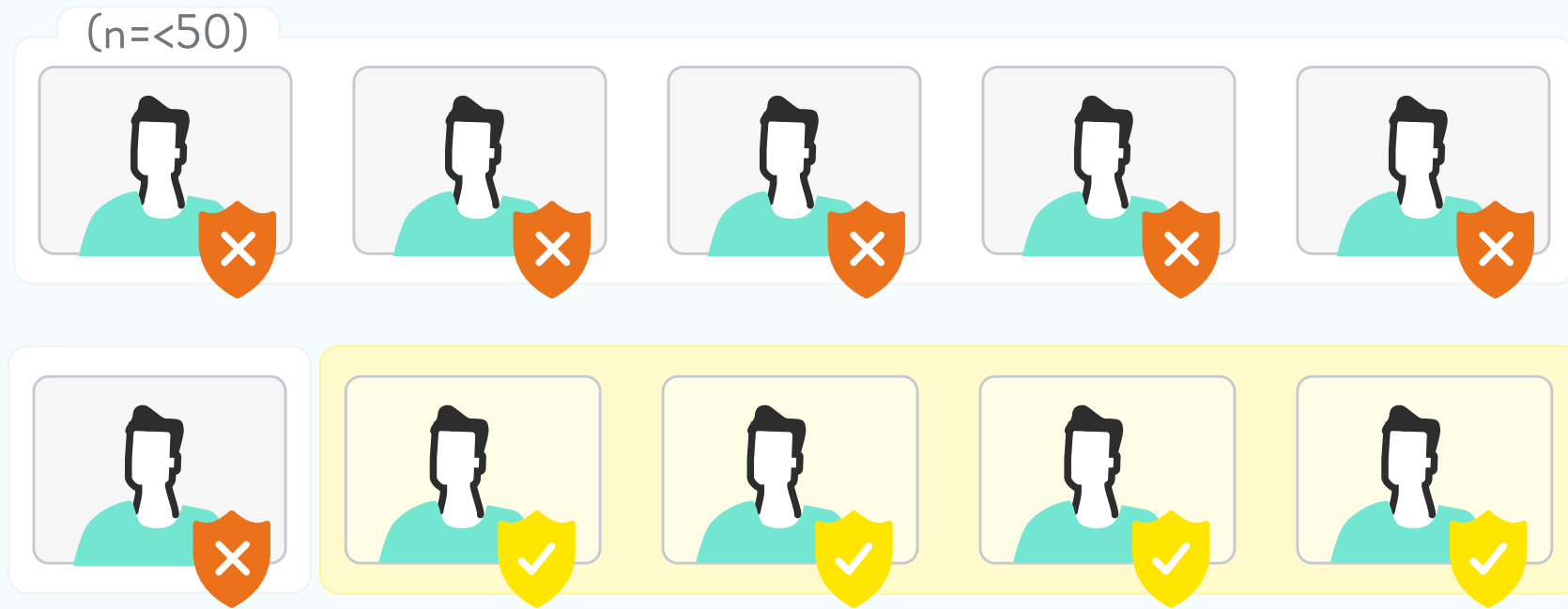


(n=69)

- 환불 보장 서비스를 제공받지 않은 응답자
- 환불 보장 서비스를 제공받은 응답자

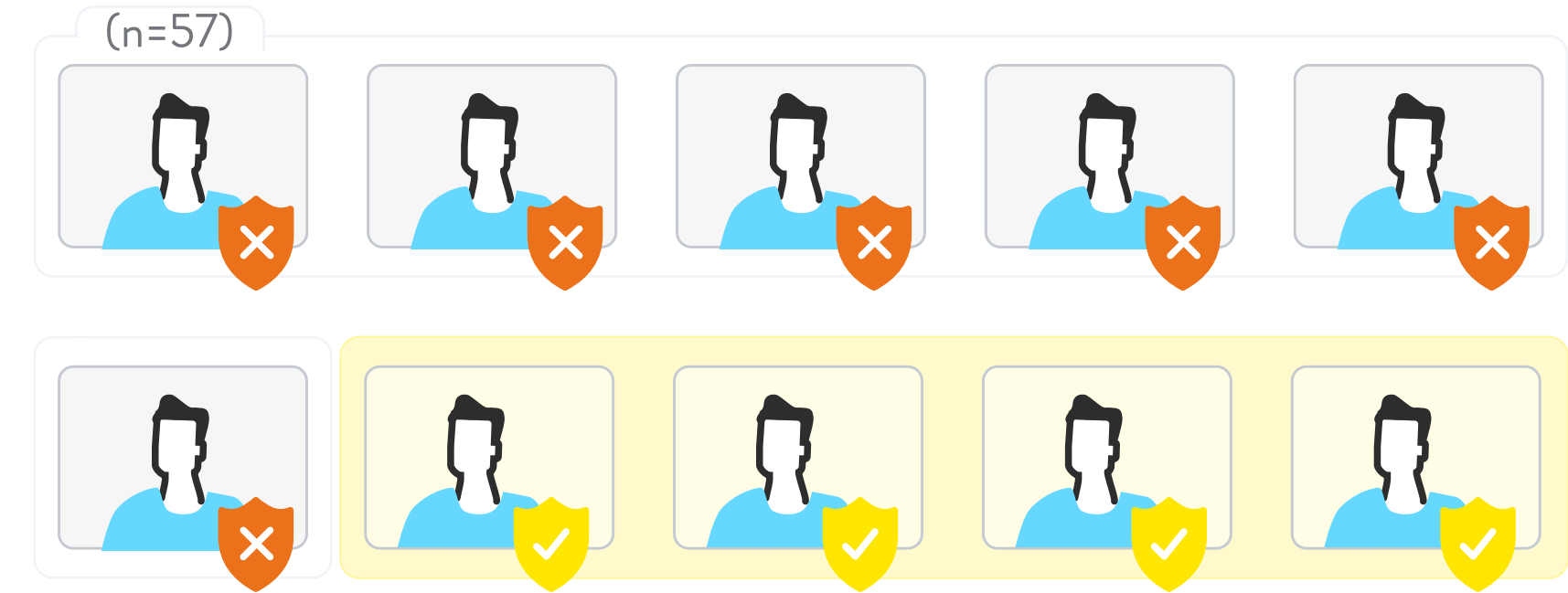


### 라이브 공연 티켓 발권



라이브 공연 티켓을 구입했던 응답자 **10명 중 6명**은 환불 보장 서비스를 제공받지 않았습니다

### 숙박권



숙박 시설을 예약했던 응답자 **10명 중 6명**은 환불 보장 서비스를 제공받지 않았습니다

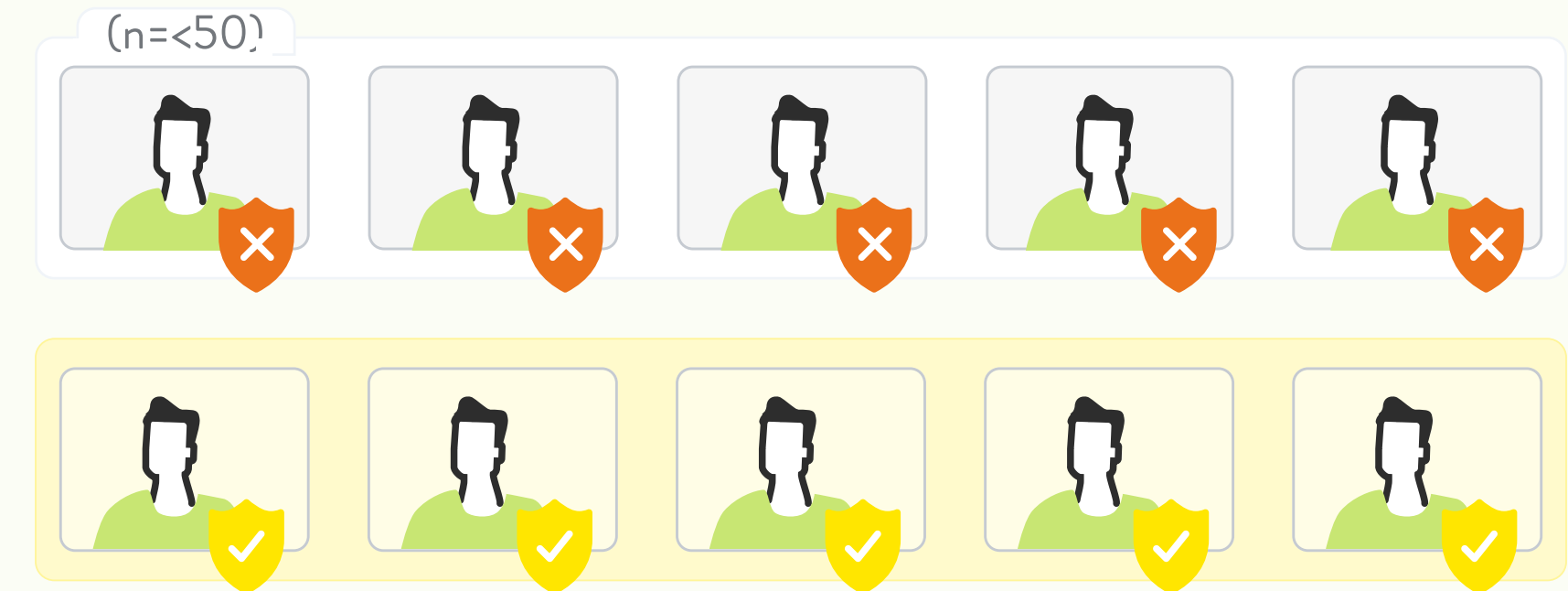
## 인사이트 03



“ 환불 보장 서비스를 제공받은 적이 있습니까? ”

- 라이브 공연 티켓을 마지막으로 구입하거나 숙박권 또는 항공권 예약 시 환불 보장 서비스를 제공받지 않은 응답자
- 라이브 공연 티켓을 마지막으로 구입하거나 숙박권 또는 항공권 예약 시 환불 보장 서비스를 제공받은 응답자

### 항공권



항공권을 예약했던 응답자 **10명 중 5명**은 환불 보장 서비스를 제공받지 않았습니다

# 04



## 인사이트

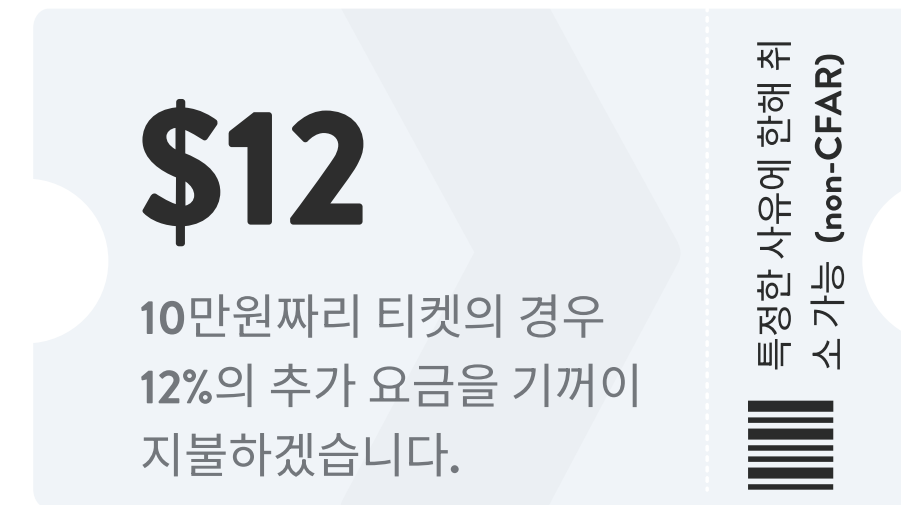
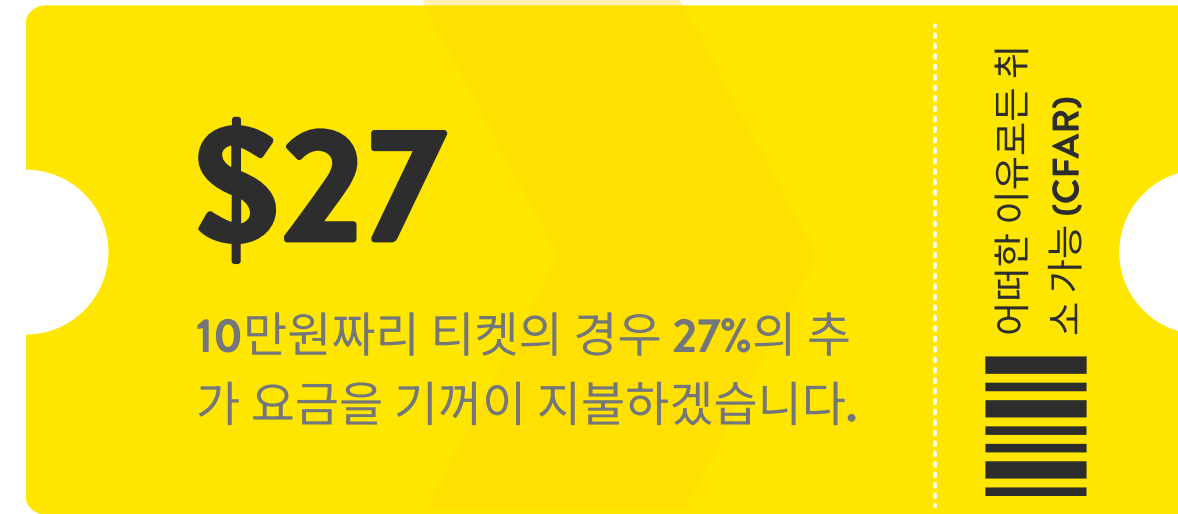
응답자는 주로 편의성 때문에 non-CFAR 환불 보장 서비스보다 CFAR 환불 보장 서비스에 더 많은 비용을 지불할 의사가 있습니다

특정한 사유에 한해 환불이 가능한 환불 서비스나 어떠한 이유로든 환불이 가능한 환불 서비스가 제공될 경우, 추가 비용을 지불할 의사가 있으십니까?

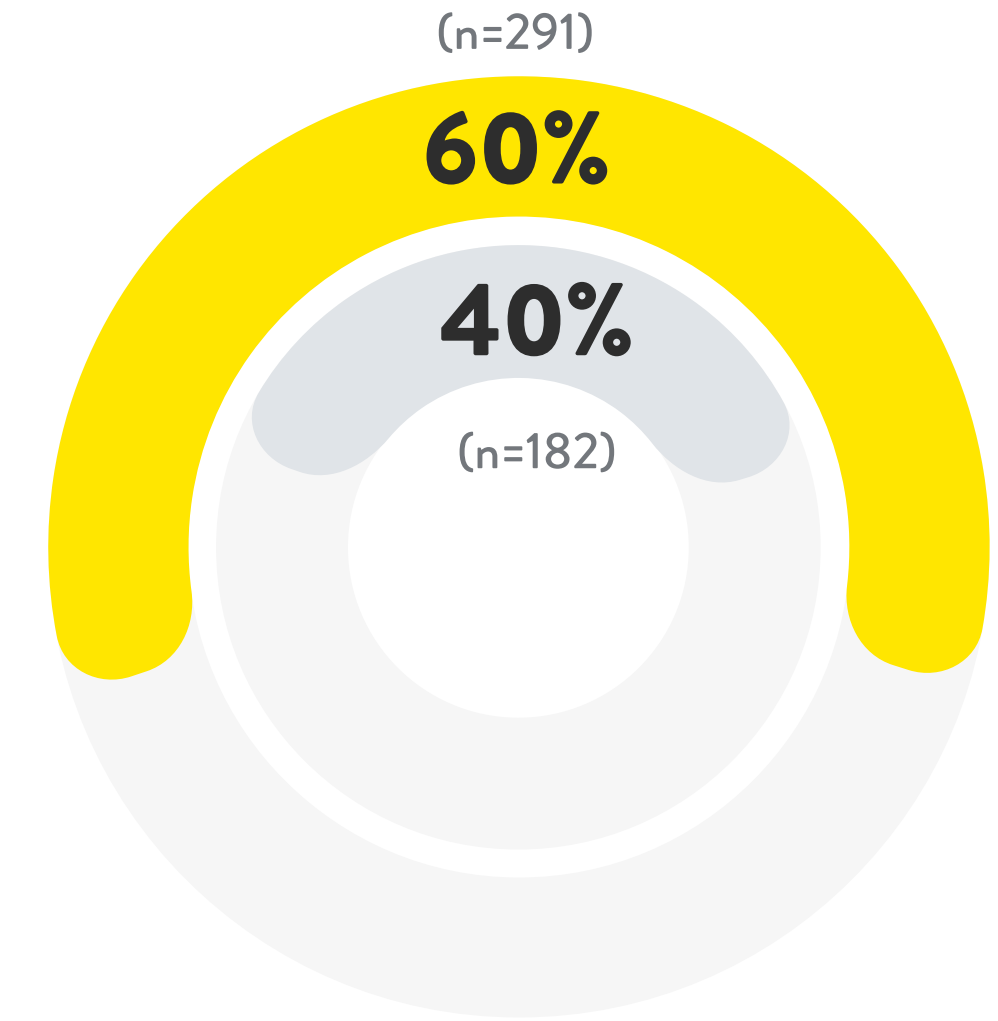
“ 특정 사유로 환불해 주는 환불 보호에 더 관심이 있으신가요? ”

예를 들어, 항공권을 10만원에 결제했는데 10% 추가를 선택하면 1만원이 추가된다고 가정해 보겠습니다

## 종합



응답자는 non-CFAR보다 CFAR에 125%를 더 지불할 의사가 있습니다



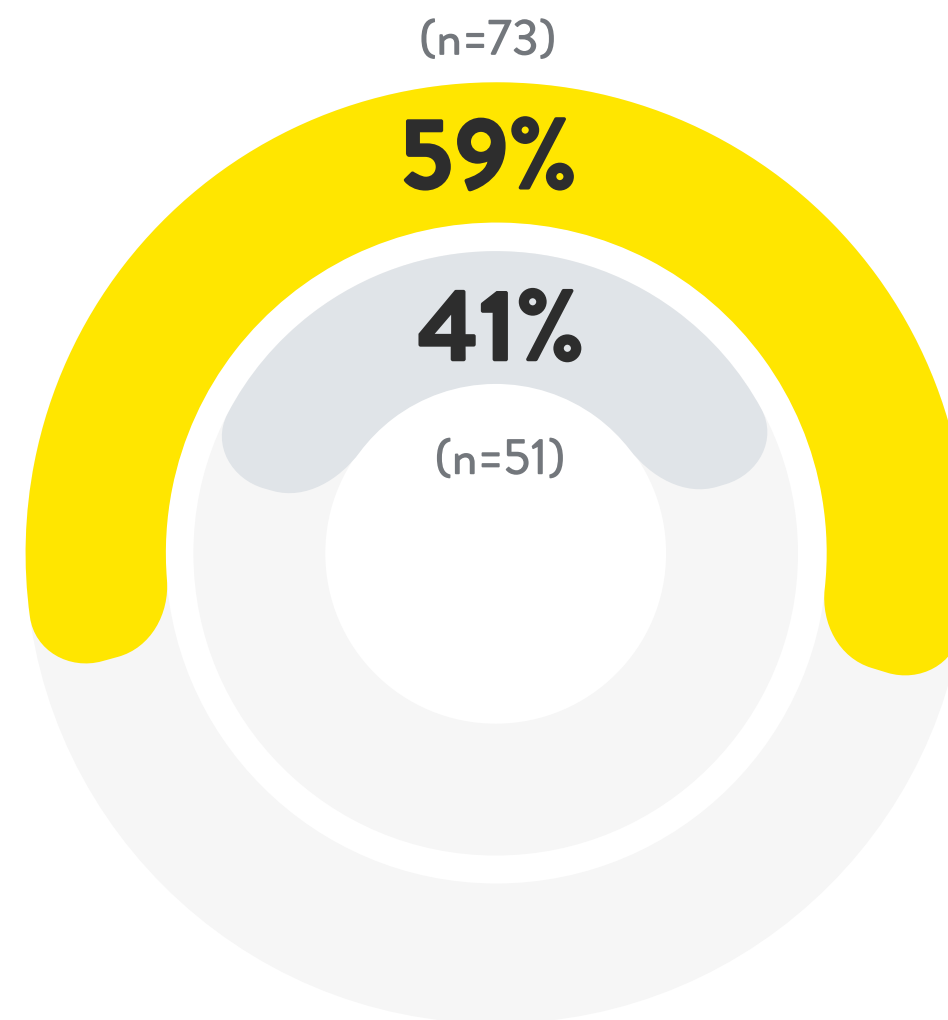
응답자는 대체로 어떠한 서류도 제출할 필요가 없다는 점을 편리하다고 여기고 있습니다

- 서류를 제출할 필요가 없어서 편리하다는 점
- 생각을 유연하게 바꿀 수 있다는 점

## 라이브 공연 티켓 발권



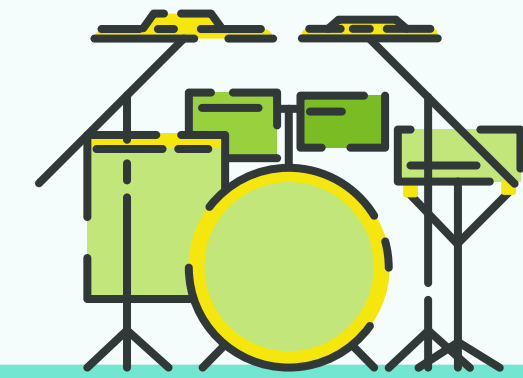
응답자는 non-CFAR보다 CFAR에 131%를 더 지불할 의사가 있습니다



응답자는 대체로 어떠한 서류도 제출할 필요가 없다는 점을 편리하다고 여기고 있습니다

- 서류를 제출할 필요가 없어서 편리하다는 점
- 생각을 유연하게 바꿀 수 있다는 점

# 04



## 인사이트

응답자는 주로 편의성 때문에 non-CFAR 환불 보장 서비스보다 CFAR 환불 보장 서비스에 더 많은 비용을 지불할 의사가 있습니다

특정한 사유에 한해 환불이 가능한 환불 서비스나 어떠한 이유로든 환불이 가능한 환불 서비스가 제공될 경우, 추가 비용을 지불할 의사가 있으십니까?

“ 특정 사유로 환불해 주는 환불 보호에 더 관심이 있으신가요? ”

예를 들어, 항공권을 10만원에 결제했는데 10% 추가를 선택하면 1만원이 추가된다고 가정해 보겠습니다

# 04



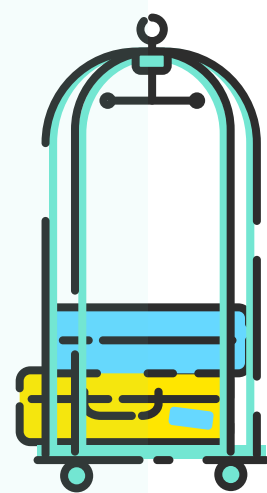
## 인사이트

응답자는 주로 편의성 때문에 non-CFAR 환불 보장 서비스보다 CFAR 환불 보장 서비스에 더 많은 비용을 지불할 의사가 있습니다

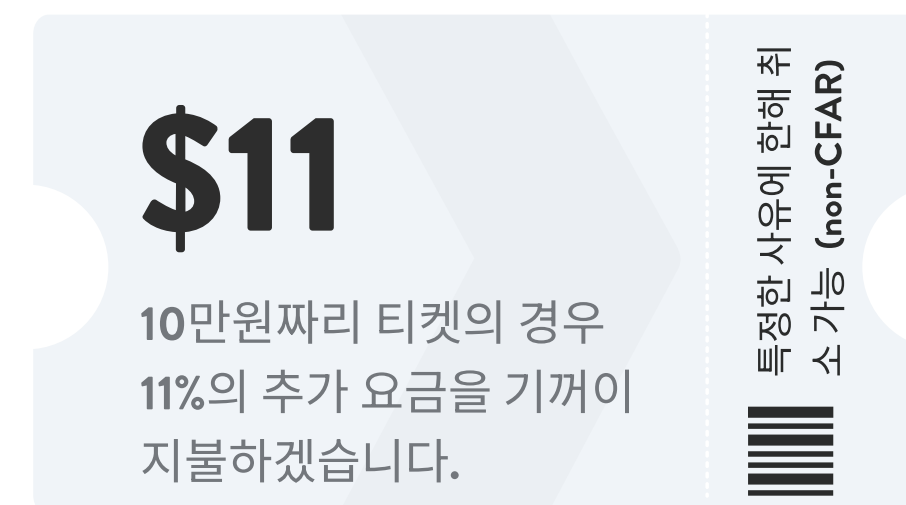
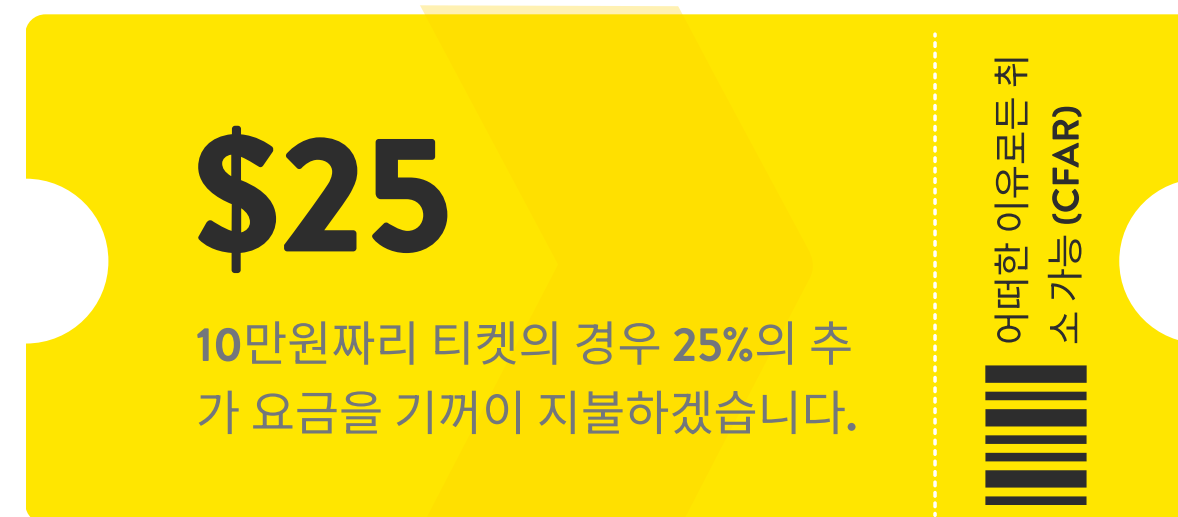
특정한 사유에 한해 환불이 가능한 환불 서비스나 어떠한 이유로든 환불이 가능한 환불 서비스가 제공될 경우, 추가 비용을 지불할 의사가 있으십니까?

“ 특정 사유로 환불해 주는 환불 보호에 더 관심이 있으신가요? ”

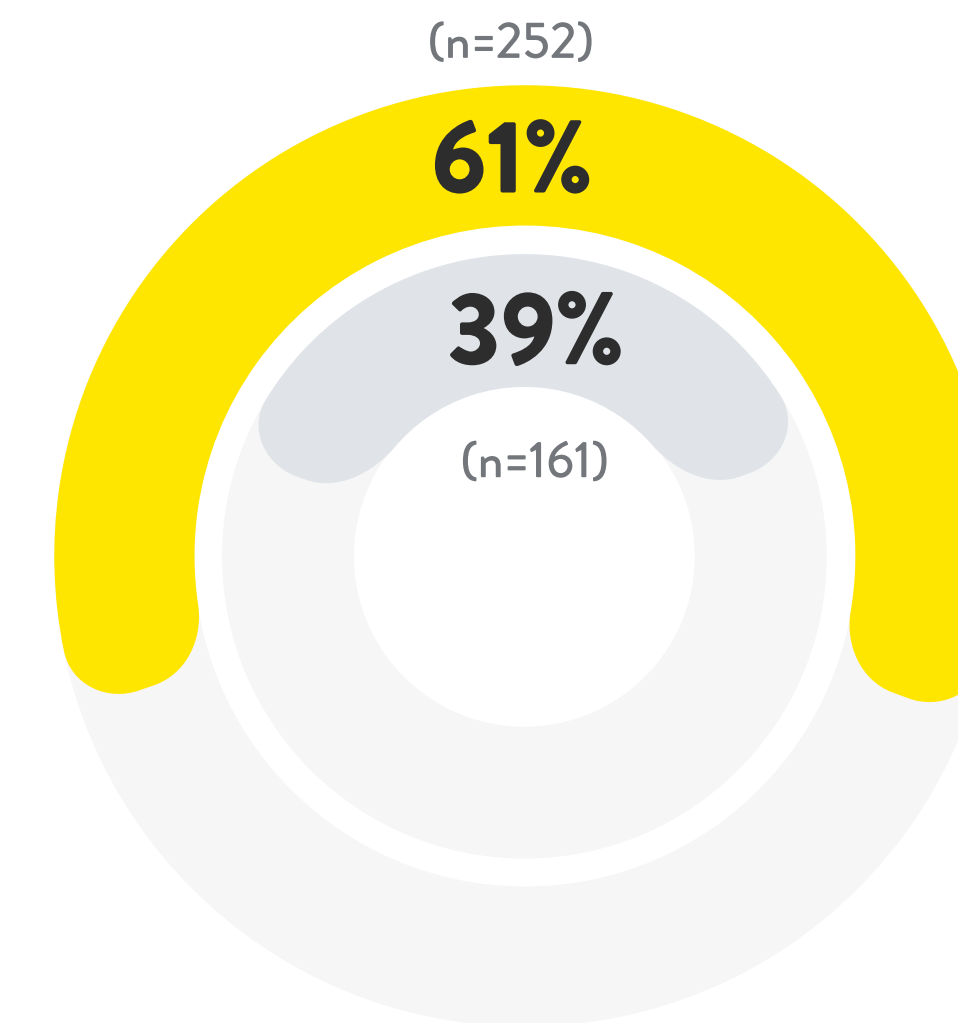
예를 들어, 항공권을 10만원에 결제했는데 10% 추가를 선택하면 1만원이 추가된다고 가정해 보겠습니다



## 숙박권



응답자는 non-CFAR보다 CFAR에 127%를 더 지불할 의사가 있습니다



응답자는 대체로 어떠한 서류도 제출할 필요가 없다는 점을 편리하다고 여기고 있습니다

- 서류를 제출할 필요가 없어서 편리하다는 점
- 생각을 유연하게 바꿀 수 있다는 점



## 항공권

**\$26**

10만원짜리 티켓의 경우 26%의 추가 요금을 기꺼이 지불하겠습니다.

어떠한 이유로도 취소 가능 (CFAR)

**\$11**

10만원짜리 티켓의 경우 11%의 추가 요금을 기꺼이 지불하겠습니다.

특정한 사유에 한해 취소 가능 (non-CFAR)

응답자는 non-CFAR보다 CFAR에 136%를 더 지불할 의사가 있습니다

(n=161)

61%

39%

(n=103)

응답자는 대체로 어떠한 서류도 제출할 필요가 없다는 점을 편리하다고 여기고 있습니다

- 서류를 제출할 필요가 없어서 편리하다는 점
- 생각을 유연하게 바꿀 수 있다는 점

# 04



## 인사이트

응답자는 주로 편의성 때문에 non-CFAR 환불 보장 서비스보다 CFAR 환불 보장 서비스에 더 많은 비용을 지불할 의사가 있습니다

특정한 사유에 한해 환불이 가능한 환불 서비스나 어떠한 이유로든 환불이 가능한 환불 서비스가 제공될 경우, 추가 비용을 지불할 의사가 있으십니까?

“ 특정 사유로 환불해 주는 환불 보호에 더 관심이 있으신가요? ”

예를 들어, 항공권을 10만원에 결제했는데 10% 추가를 선택하면 1만원이 추가된다고 가정해 보겠습니다



# 05

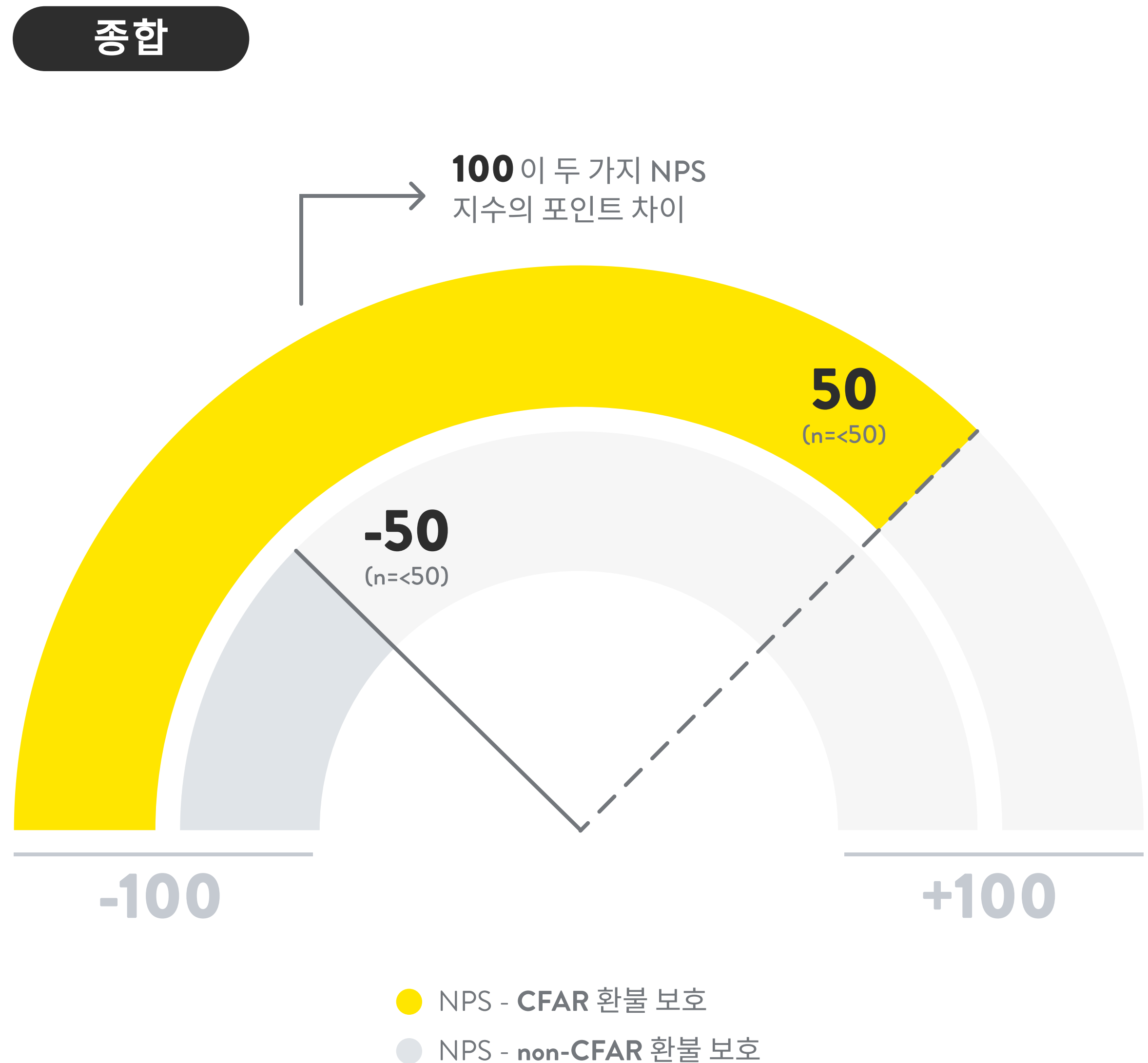


## 인사이트

전반적으로 'CFAR(어떠한 이유로든 취소하기)' 서비스 고객의 평균 순고객추천지수(NPS: Net Promoter Score)는 non-CFAR 서비스의 고객이 보인 지수보다 **100** 포인트 더 높습니다

라이브 이벤트 티켓을 구매하거나 숙박 및/또는 항공권을 예약할 때 어떤 유형의 환불 보호 서비스를 구매하셨나요?

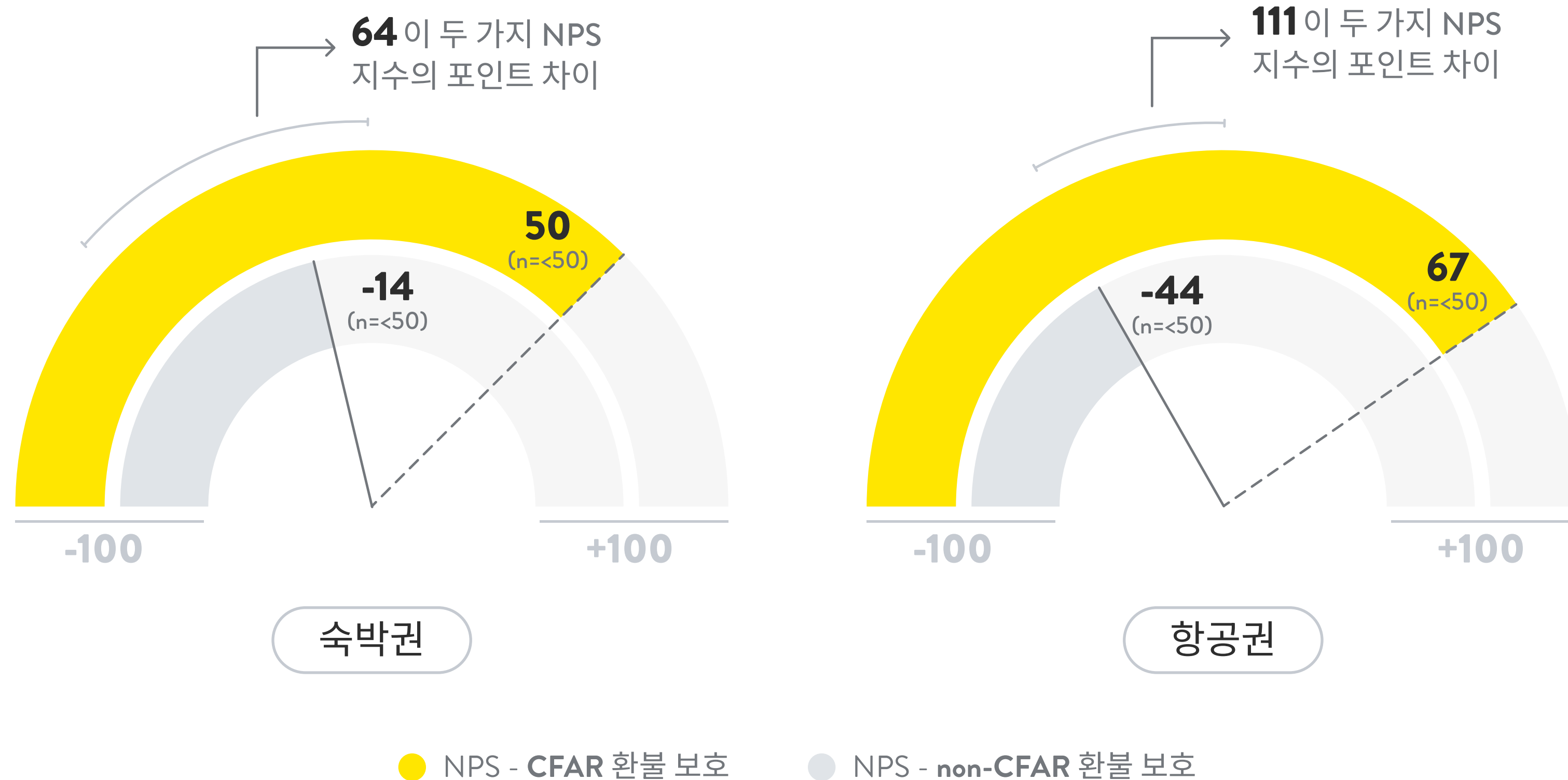
1에서 10점(1은 좋지 않은 경험이고 10은 매우 훌륭한 경험)까지 과거 경험을 돌아보실 때 환불 요청 프로세스를 어떻게 평가하시겠습니까?



# 05

## 인사이트

전반적으로 'CFAR(어떠한 이유로든 취소하기)' 서비스 고객의 평균 순고객추천지수(NPS: Net Promoter Score)는 non-CFAR 서비스의 고객이 보인 지수보다 **100** 포인트 더 높습니다







COVER GENIUS

# THE REFUND PROTECTION REPORT: SOUTH KOREA

---

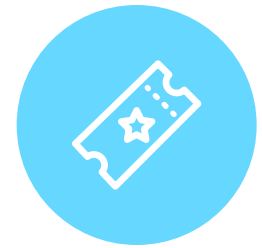
Insights and trends from more than **600** respondents who have bought live event tickets, booked accommodation and/or booked airfare





# WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Those who bought a live event ticket



Those who booked accommodation



Those who booked an airfare



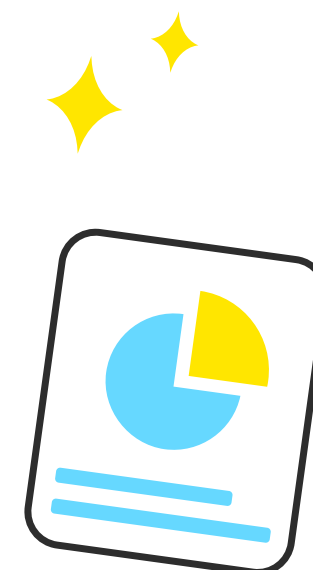
## WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A survey that analyzes refund experiences and interest in ‘Cancel for Any Reason’ Refund Protection among live event goers and travelers

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded protection, and research firm Momentive.ai, examines refund experiences and consumer interest in adding ‘Cancel for Any Reason’ (CFAR) Refund Protection to their next live event ticket, airfare, or travel accommodation.

The report is based on a survey conducted in February 2023 of **10,304** census-balanced consumers in eight different countries: United States, United Kingdom, Australia, Japan, South Korea, Brazil, Germany, and France.

The respondents answered up to 33 questions about whether they purchased Refund Protection for a live event, airfare or travel accommodation, their experience requesting a refund, and their interest in adding CFAR protection to their next purchase or booking.



# 602

## CUSTOMERS SURVEYED

## EXECUTIVE SUMMARY

Consumers looking to purchase tickets or make bookings – whether it be for live events, airfare or other travel accommodation – want to add ‘Cancel For Any Reason’ (CFAR) protection that enables them to submit refund requests without having to provide documentation, such as a doctor’s note or evidence of transport interruption. According to the research, the majority of consumers (**60%**) are highly likely to buy a ticket or book travel if they have the option to buy CFAR protection, driven by the convenience of eliminating paperwork from the refund process.

Not only are they more likely to purchase tickets or book travel, but consumers are also willing to pay more for CFAR protection than non-CFAR protection for the same reason: they prefer the convenience of auto-approved refund requests. Ticketing platforms and travel providers are also seeing better customer experiences with CFAR protection, with significantly higher Net Promoter Scores (NPS) for CFAR customers than non-CFAR customers.

### INSIGHT 01

**56%** of respondents would be highly likely to purchase live event tickets and/or accommodation and/or airfare if they had the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection. Likelihood to purchase decreases to **46%** when refund protection requires paperwork or is more limited.

### INSIGHT 02

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.4x** more interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request. (**58%** for CFAR vs **42%** if the protection is limited to certain reasons like illness/injury and transportation issues)

### INSIGHT 03

**5 out of 10** respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare.

### INSIGHT 04

Overall respondents are willing to pay **125%** more for CFAR vs non-CFAR (**27% extra** for CFAR Refund Protection vs. **12% extra** for non-CFAR). They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation (nominated by **60%** vs **40%** who nominated the flexibility to change their mind as their primary driver).

### INSIGHT 05

Of customers who have initiated refund requests, the average Net Promoter Score (NPS) for ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) customers is **100** points higher than for non-CFAR customers (**+50** NPS for the CFAR refund request vs **-50** for the non-CFAR refund request).

# 01

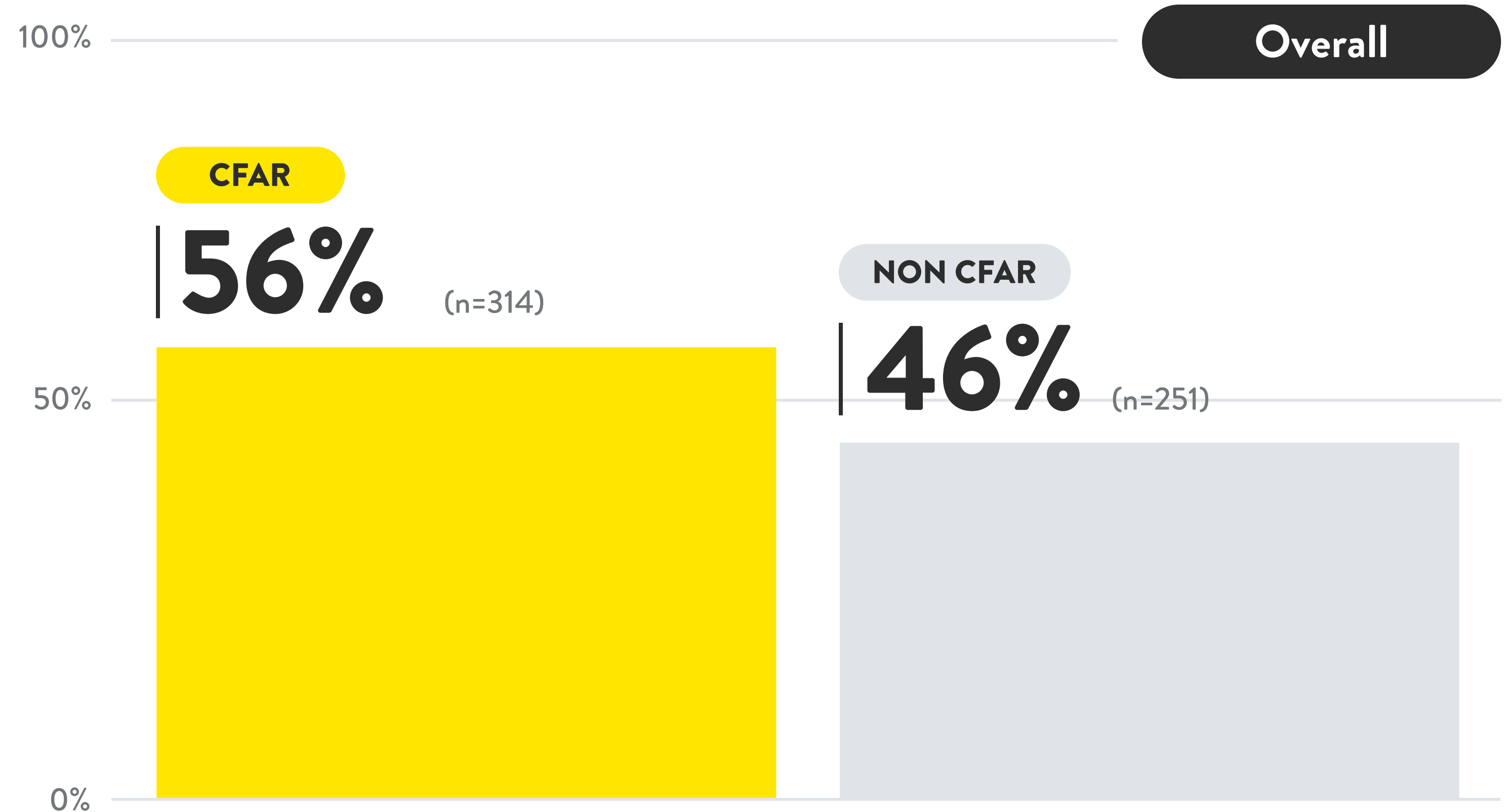
## INSIGHT

Respondents would be highly likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation

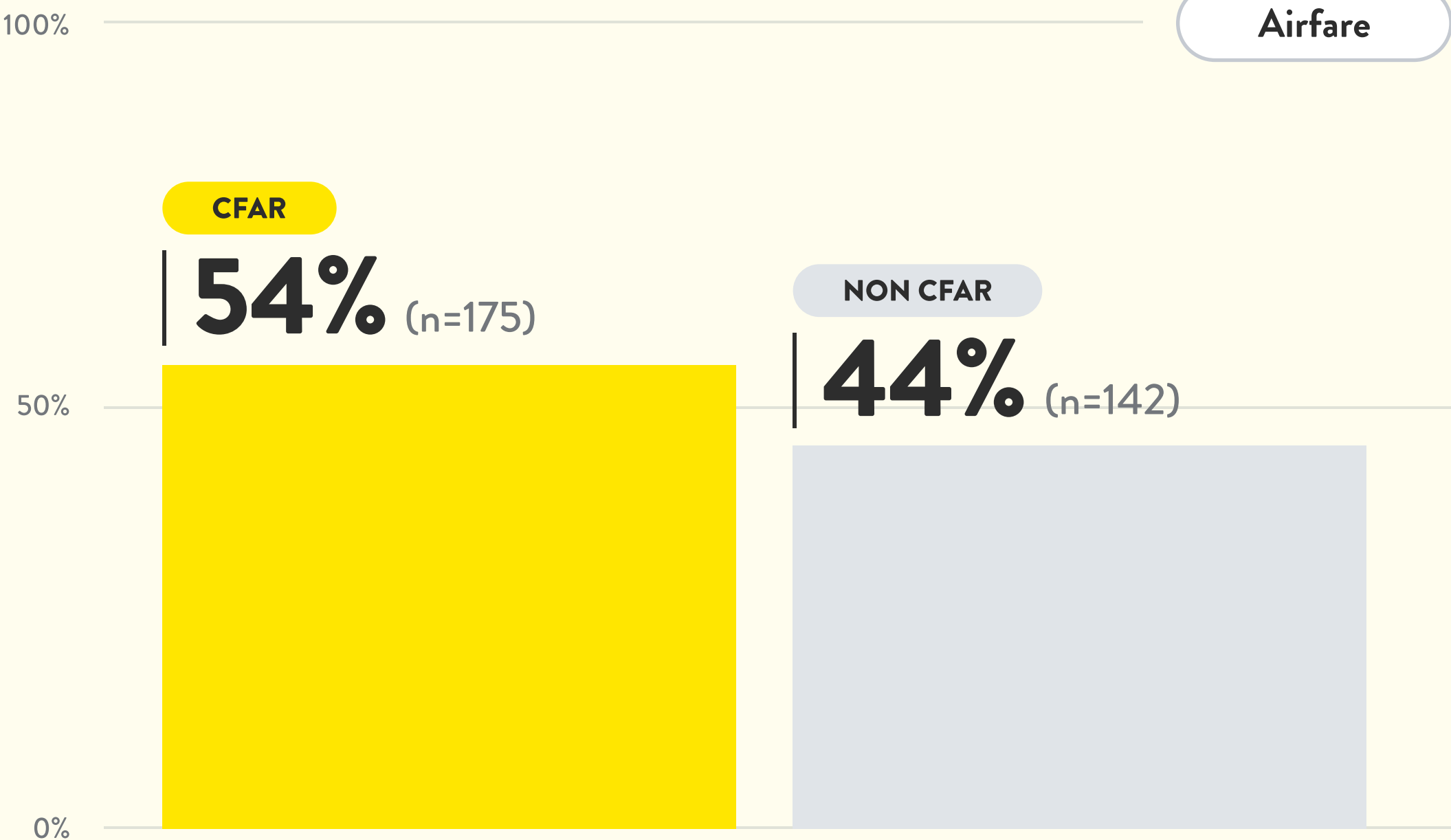
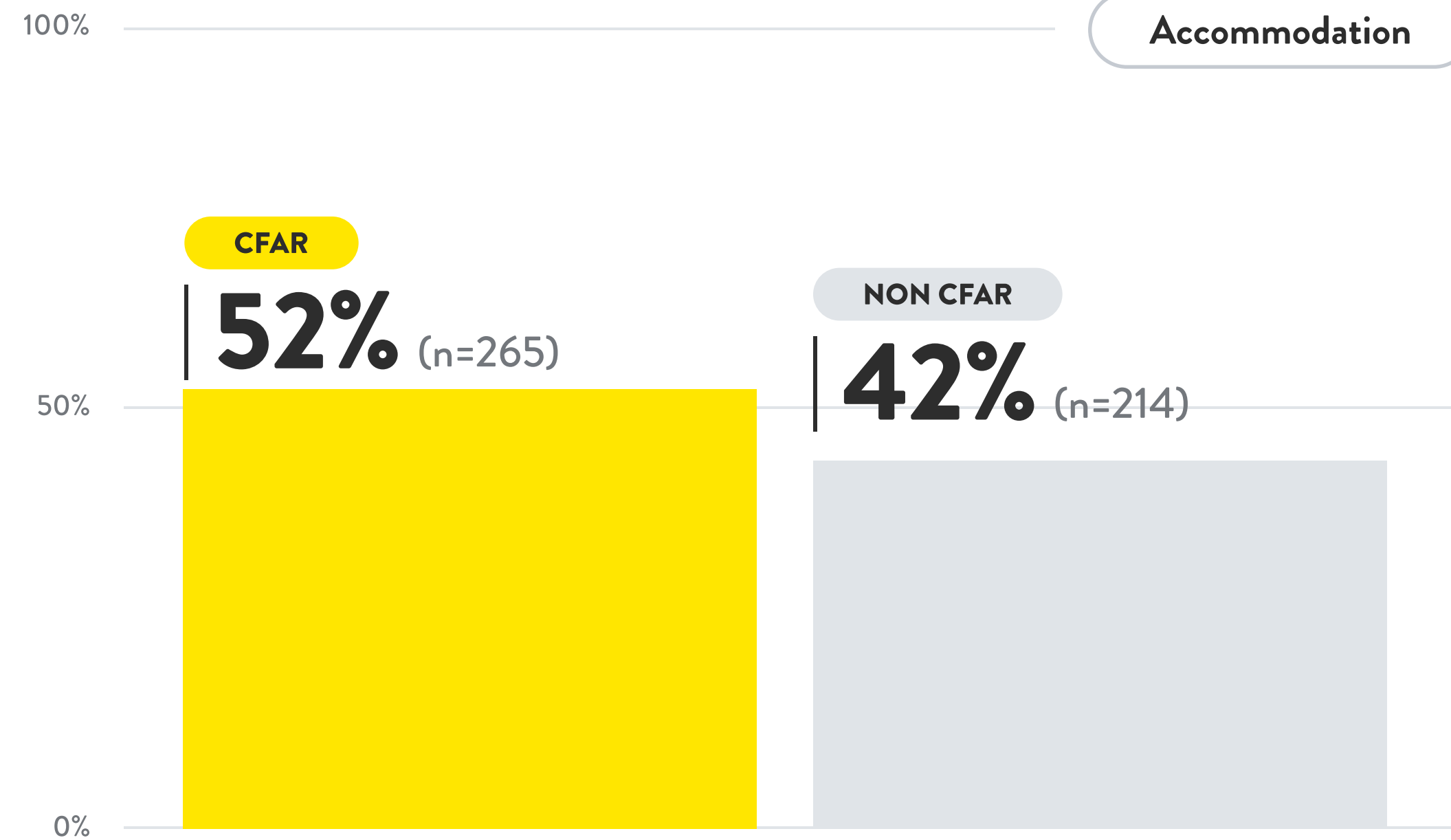
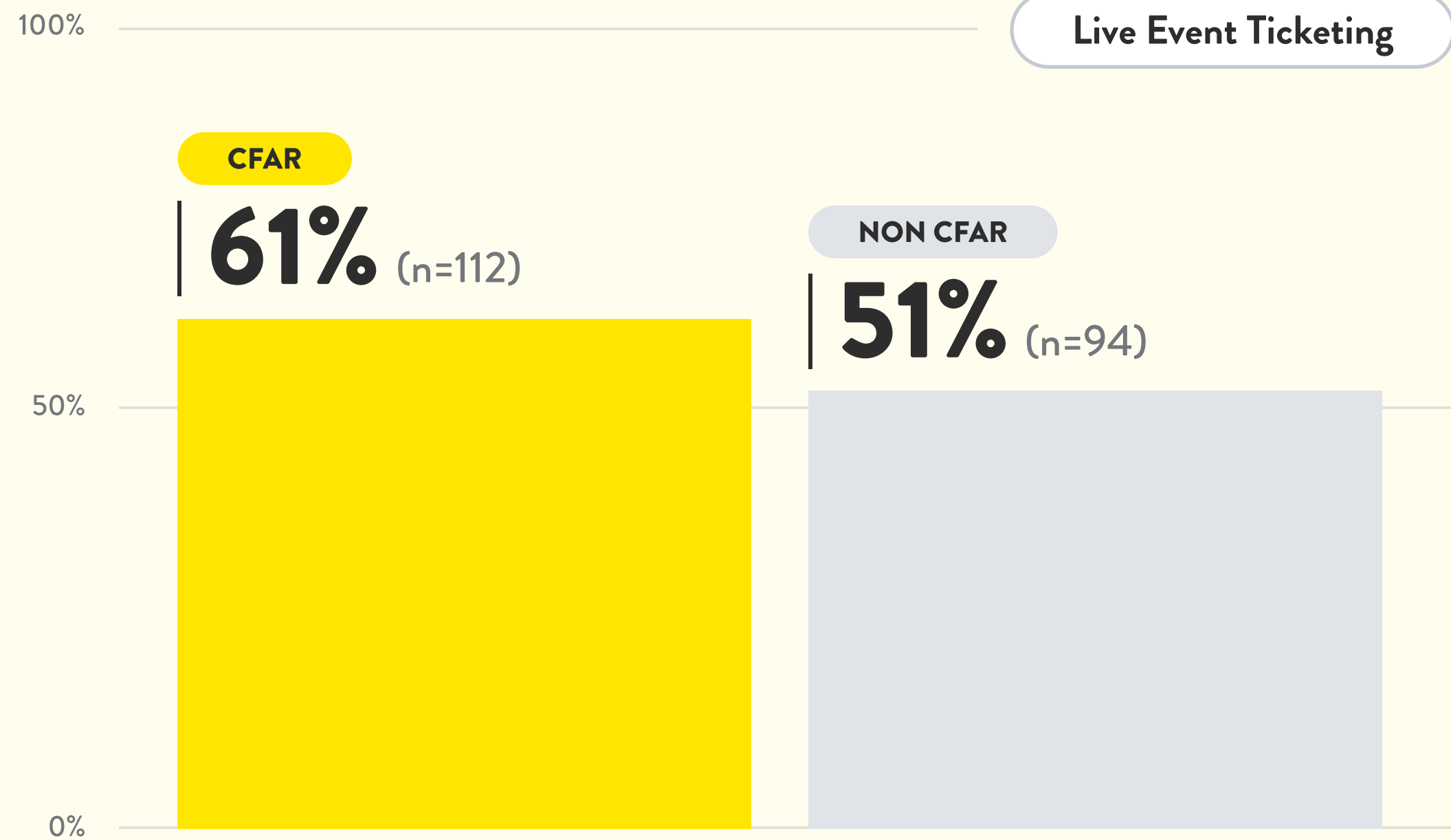
“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase ‘Refund Protection’ that refunds you for limited reasons (medical or transport interruption reasons)? ”

“ In the future, would you be more likely to buy a live event ticket or book a flight/accommodation if you have the option to purchase ‘Refund Protection’ that refunds you for any reason? ”

- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **CFAR Refund Protection**
- Respondents that would be highly likely to purchase a ticket if they have the option to buy **non-CFAR Refund Protection**



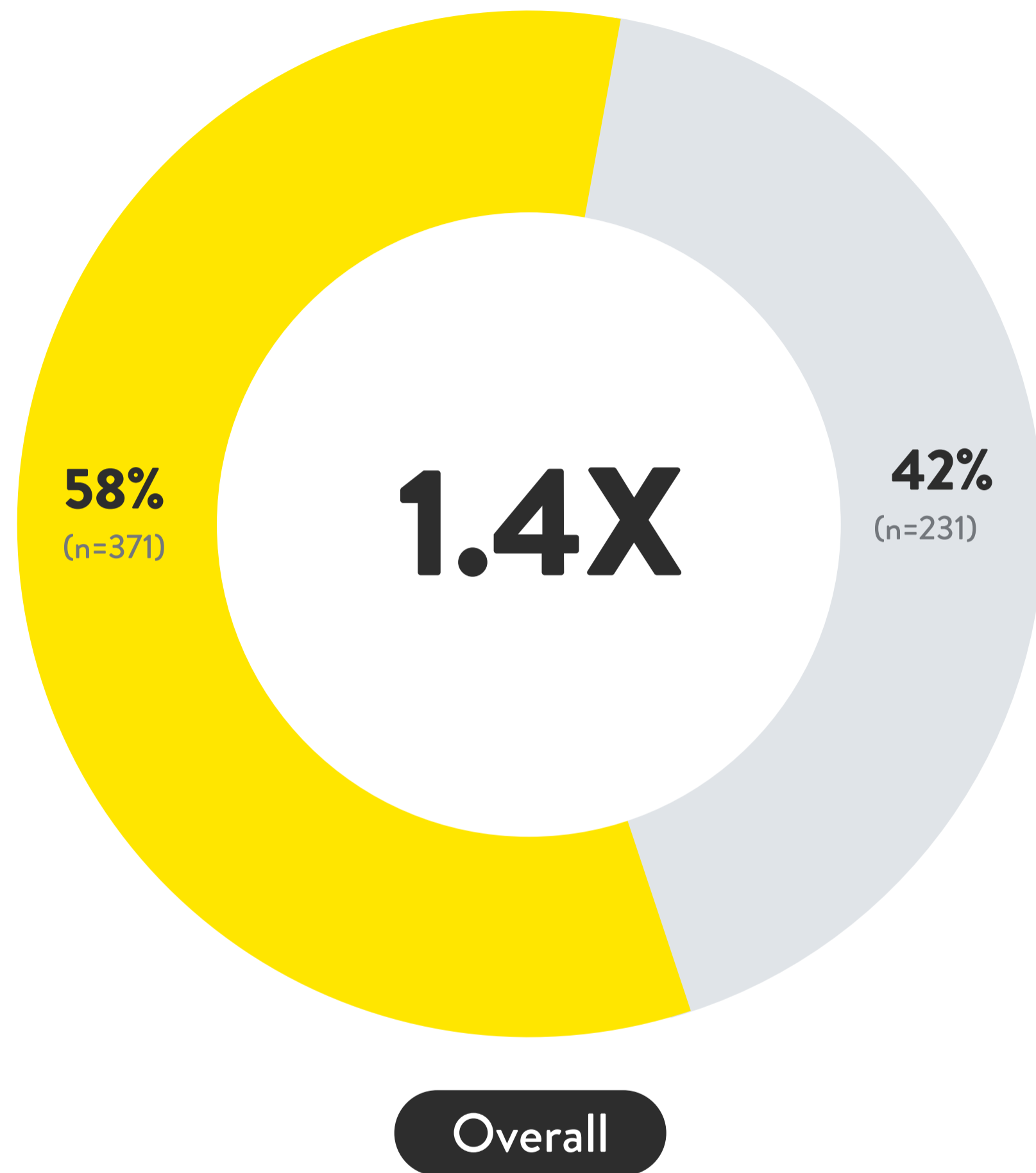




## INSIGHT 01



Respondents would be highly likely to purchase a live event ticket and/or accommodation and/or airfare if they have the option to buy ‘Cancel for Any Reason’ (aka CFAR) Refund Protection that refunds them without the need to submit any documentation



- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

# 02



## INSIGHT

Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.4x more** interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues

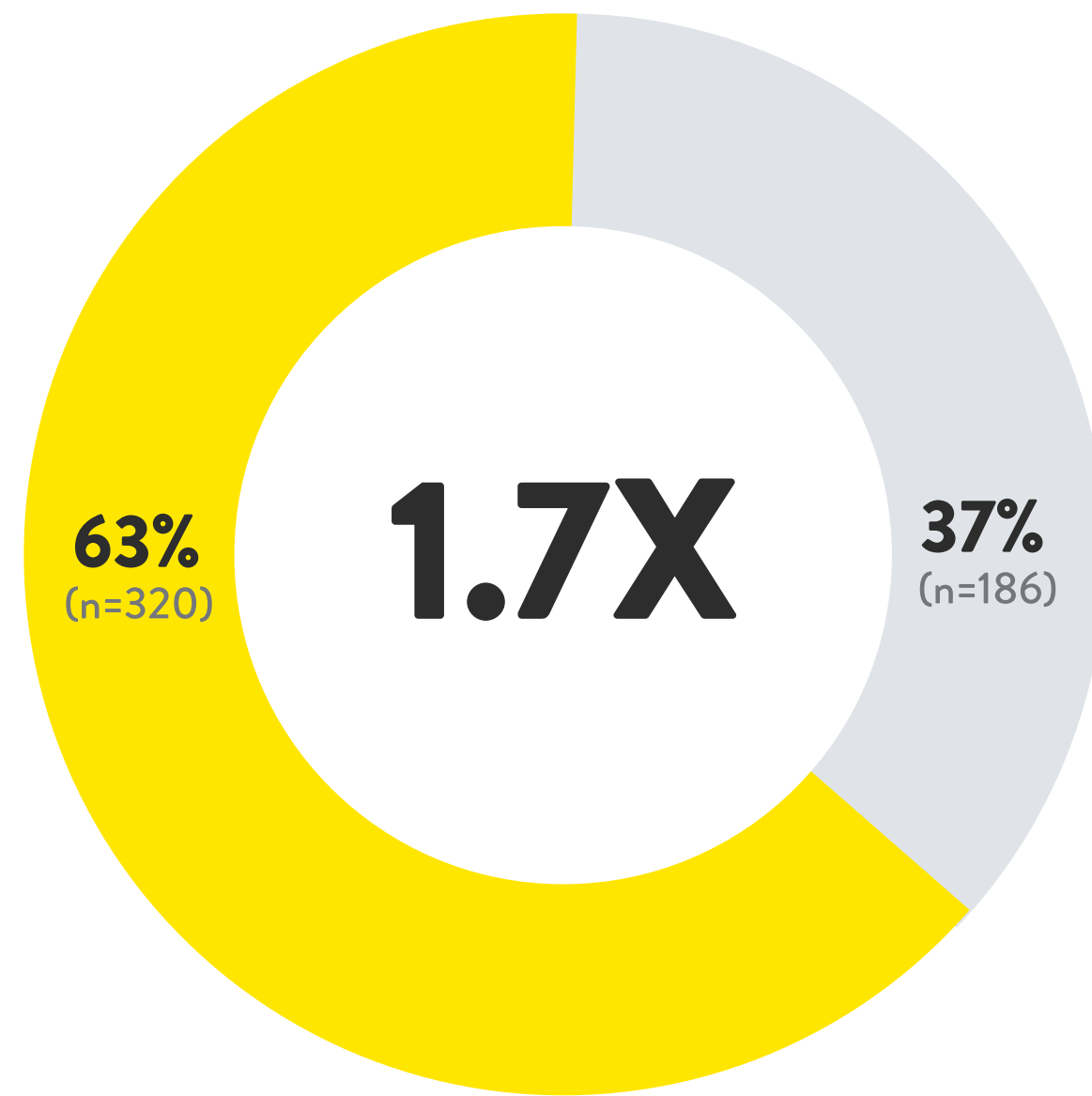
“ In the future, which **Refund Protection** would you be more interested in buying? ”



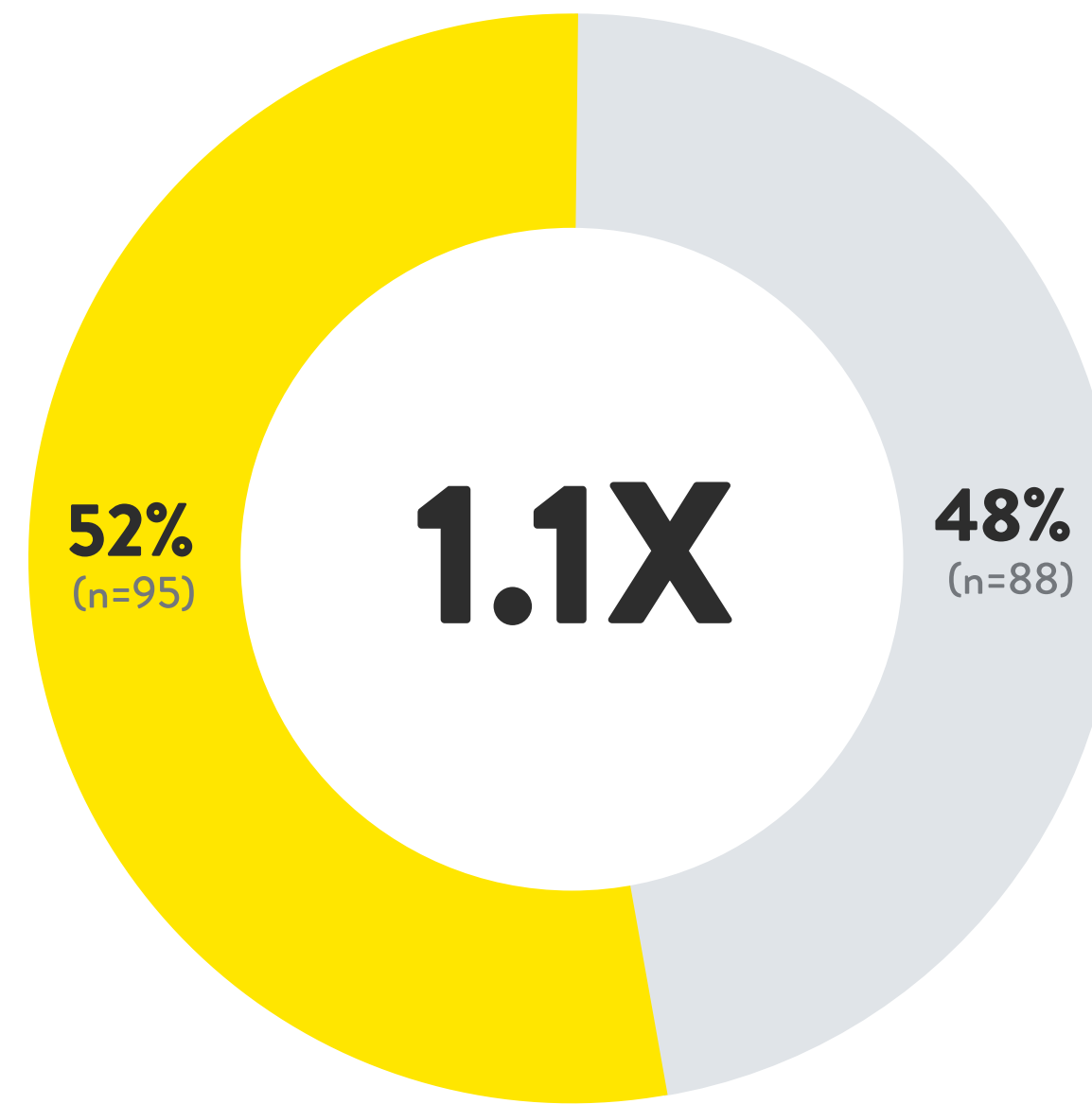
# 02

## INSIGHT

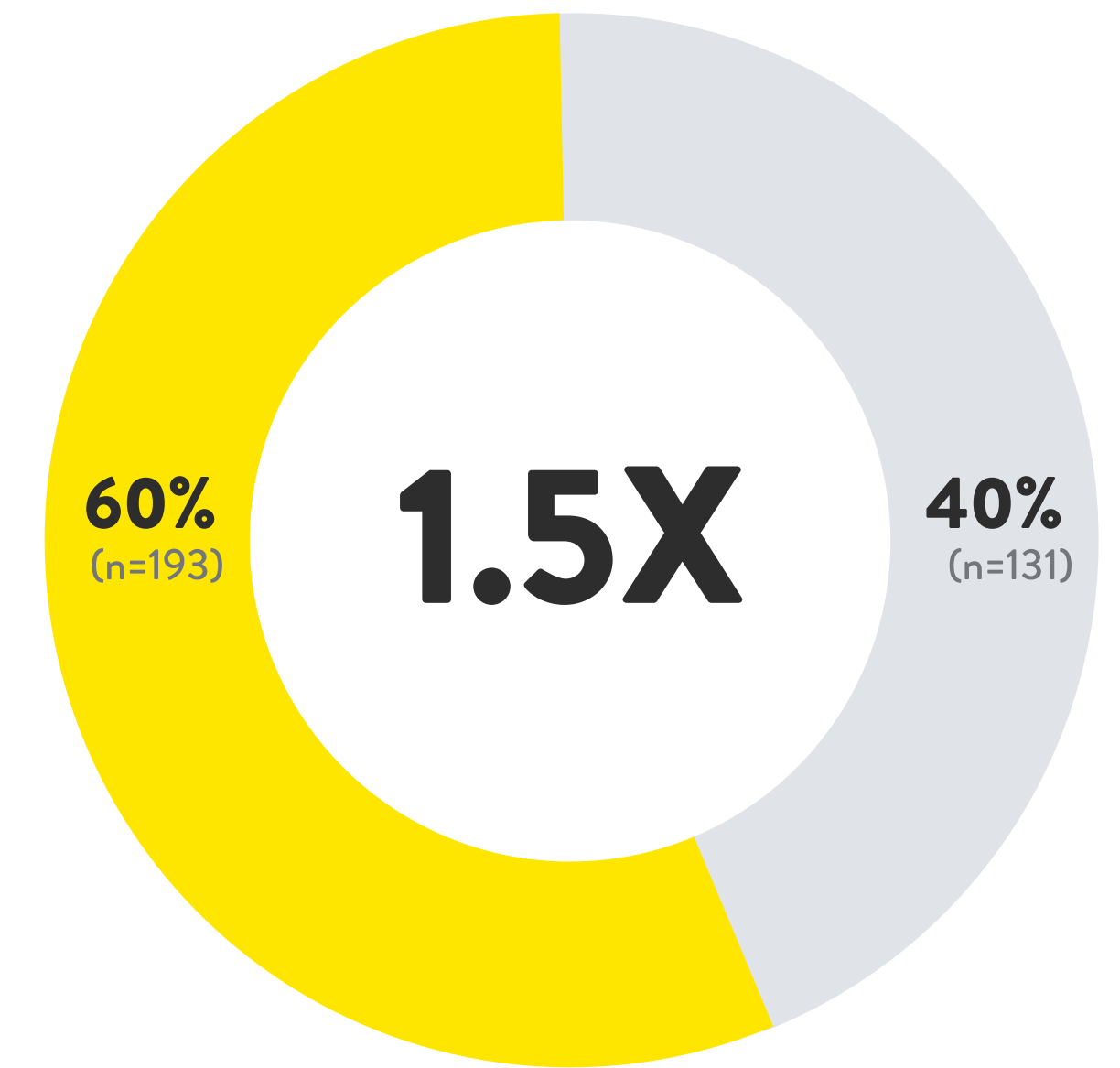
Overall, those who purchased live event tickets and/or accommodation and/or airfare are **1.4x more** interested in buying Refund Protection if there is no paperwork involved when submitting a refund request vs if the protection is limited to certain reasons, like illness/injury and transportation issues



Accommodation



Live Event Ticketing



Airfare

- Respondents that would be more interested in buying **CFAR Refund Protection** in the future
- Respondents that would be more interested in buying **non-CFAR Refund Protection** in the future

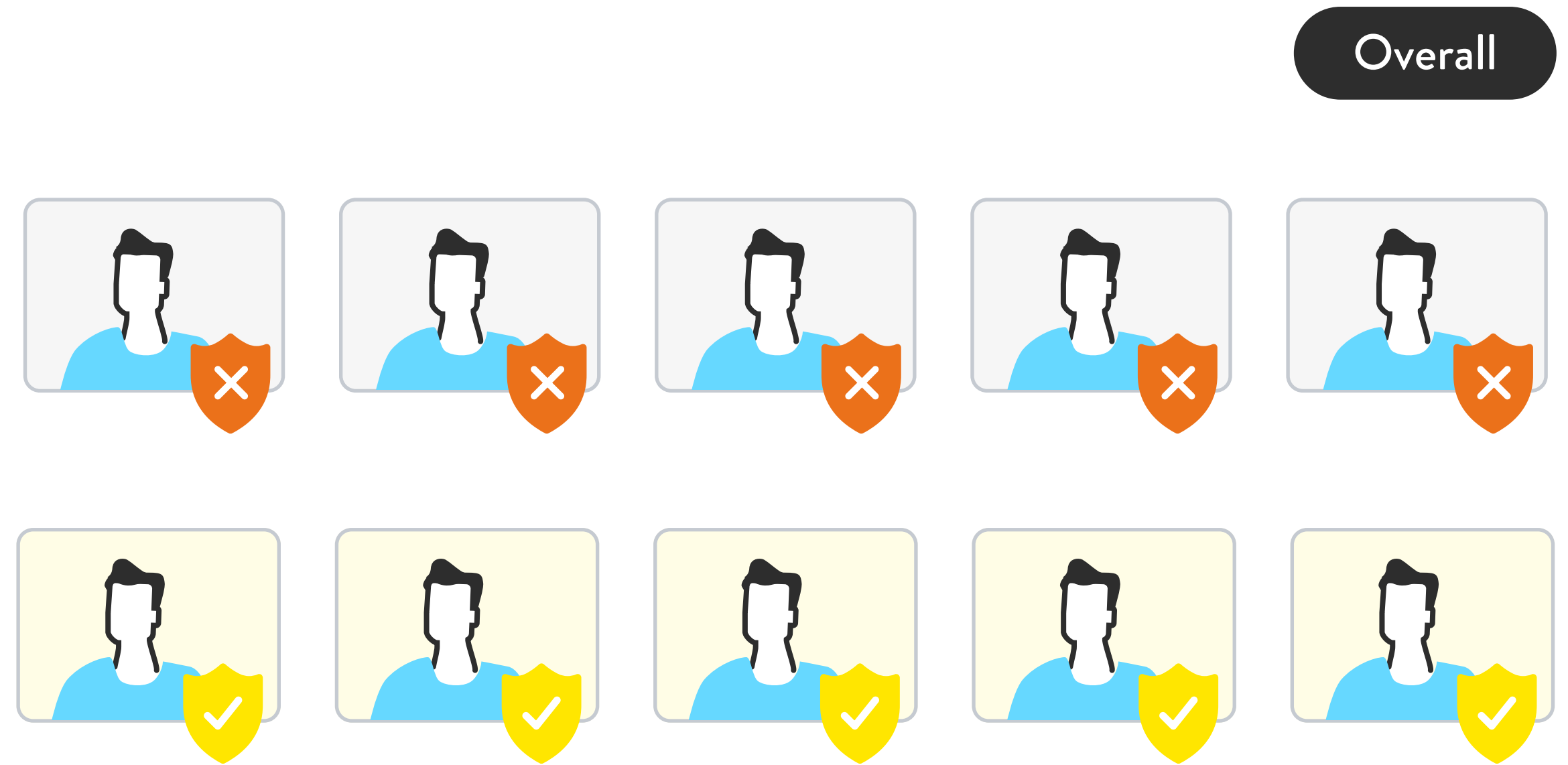
# 03



## INSIGHT

5 out of 10 respondents were not offered “Refund Protection” for their most recent live event ticket and/or accommodation and/or airfare

“ Were you offered **Refund Protection?** ”

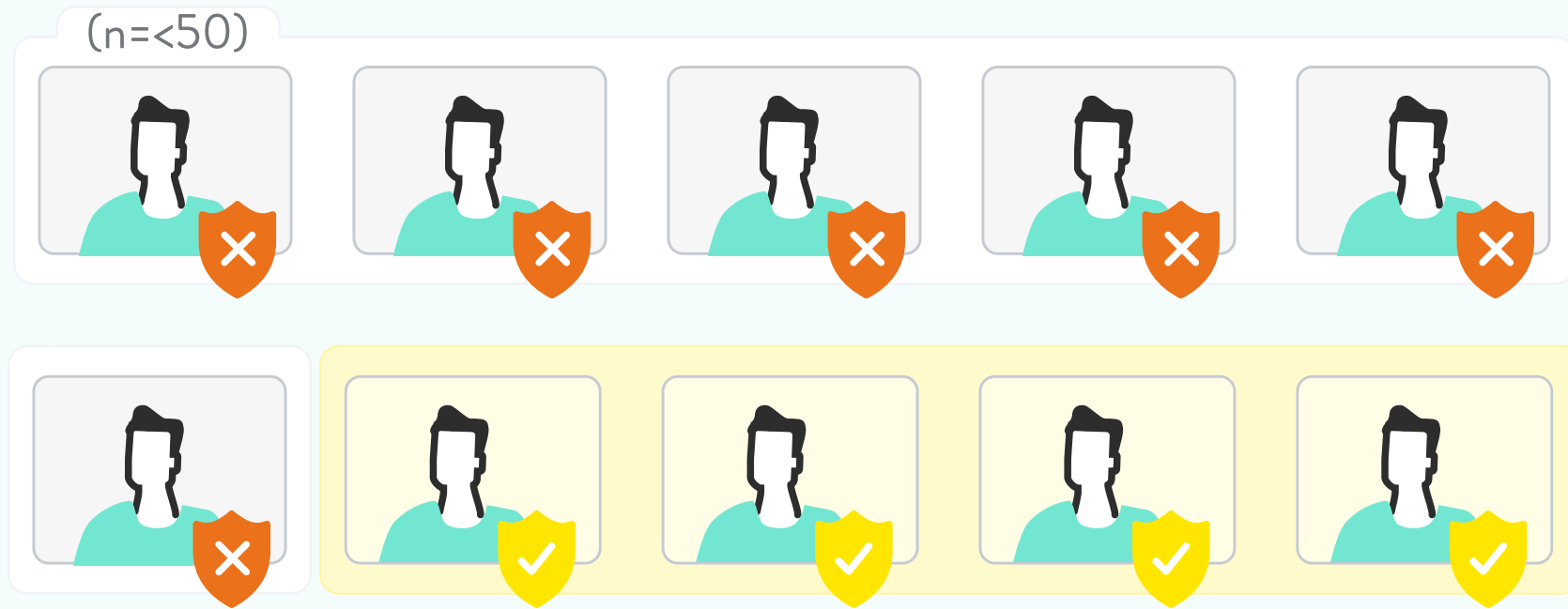


(n=350)

- Respondents who were **NOT** offered Refund Protection
- Respondents who were **offered** Refund Protection

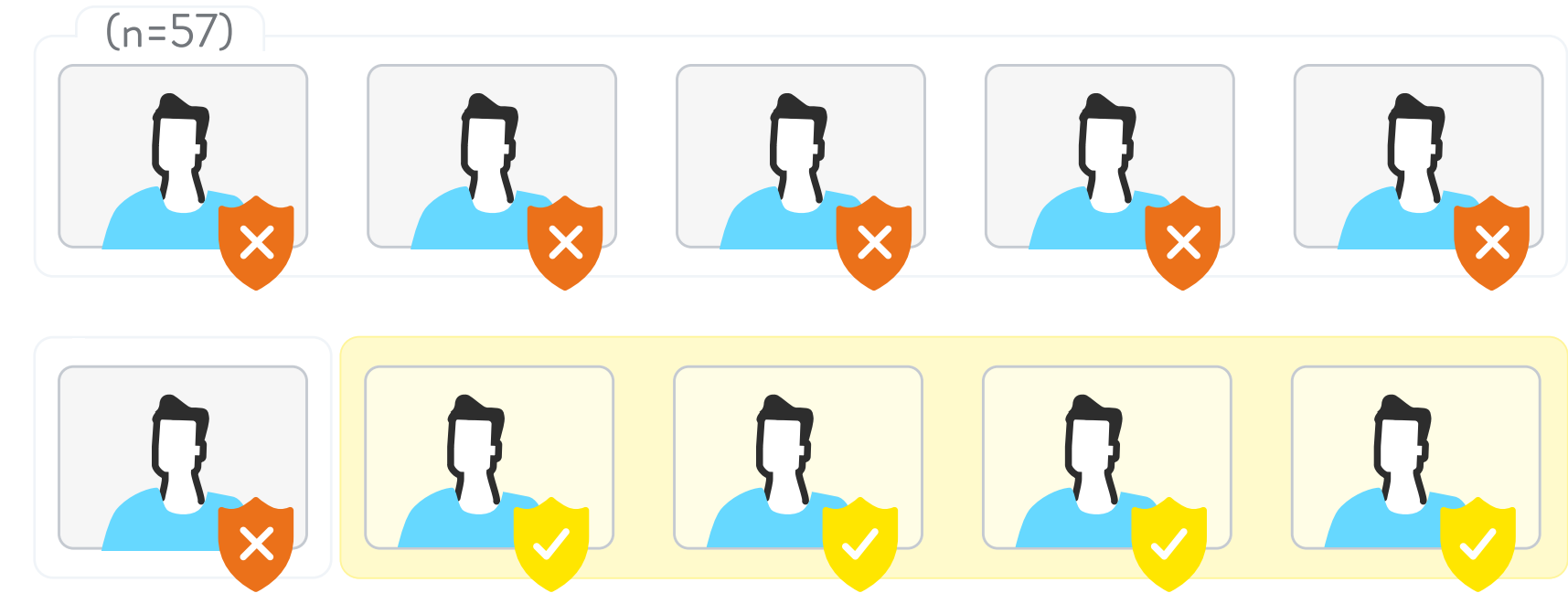


### Live Event Ticketing



6 out of 10 live event ticket buyers were not offered Refund Protection

### Accommodation



6 out of 10 respondents who booked accommodation were not offered Refund Protection

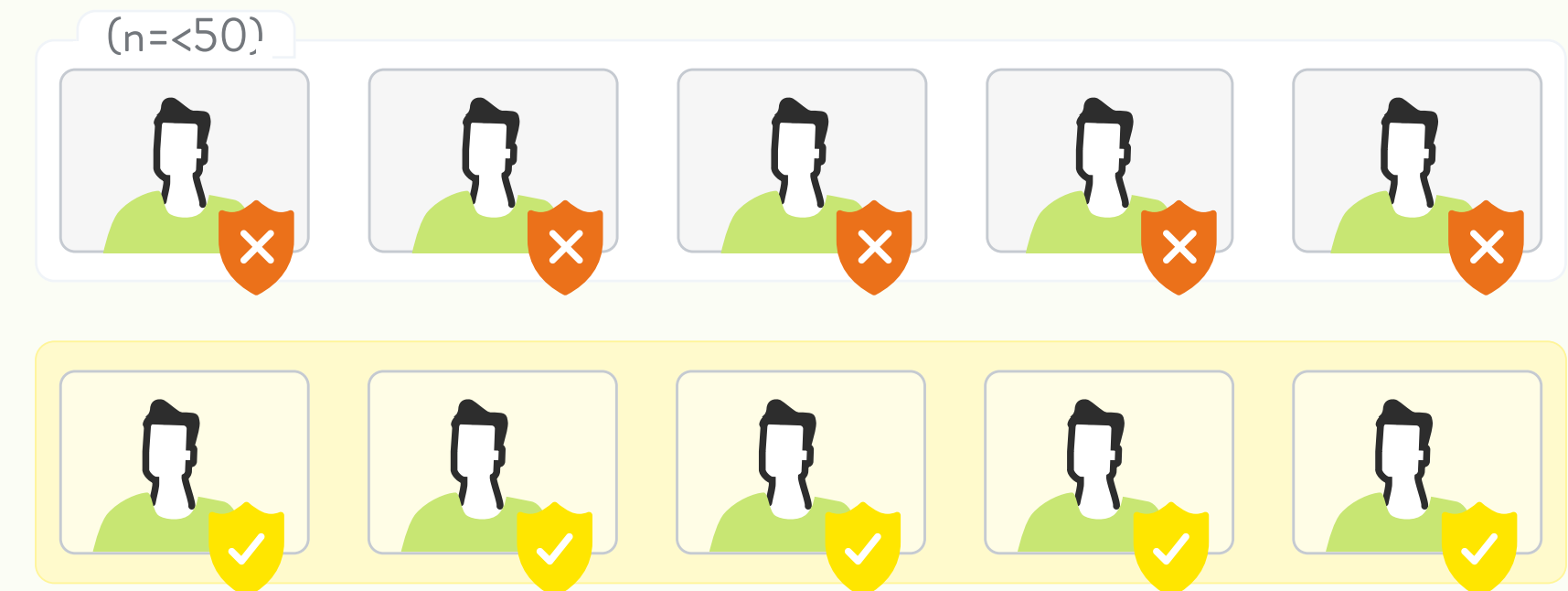
## INSIGHT 03



“ Were you offered Refund Protection? ”

- Respondents who were **NOT offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare
- Respondents who **were offered Refund Protection** when they were last buying their live event tickets and/or booking accommodation and/or airfare

### Airfare



5 out of 10 respondents who booked airfare were not offered Refund Protection

# 04



## INSIGHT

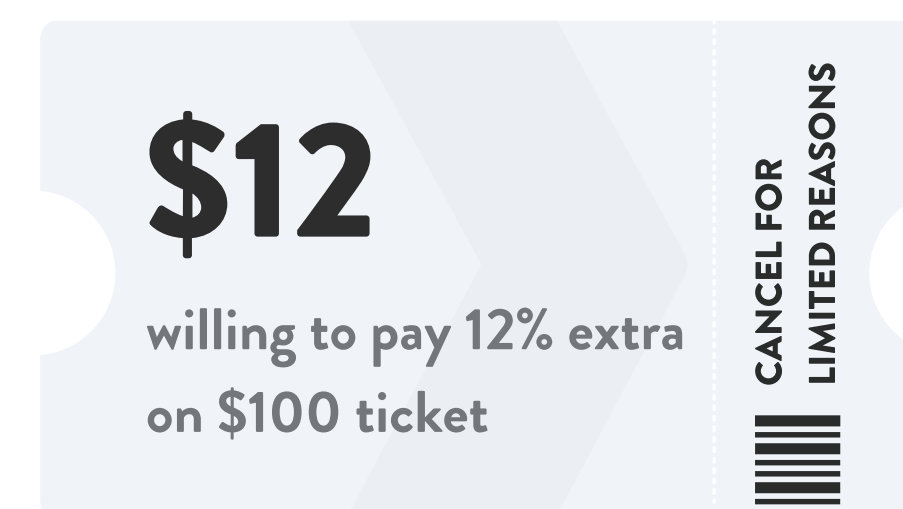
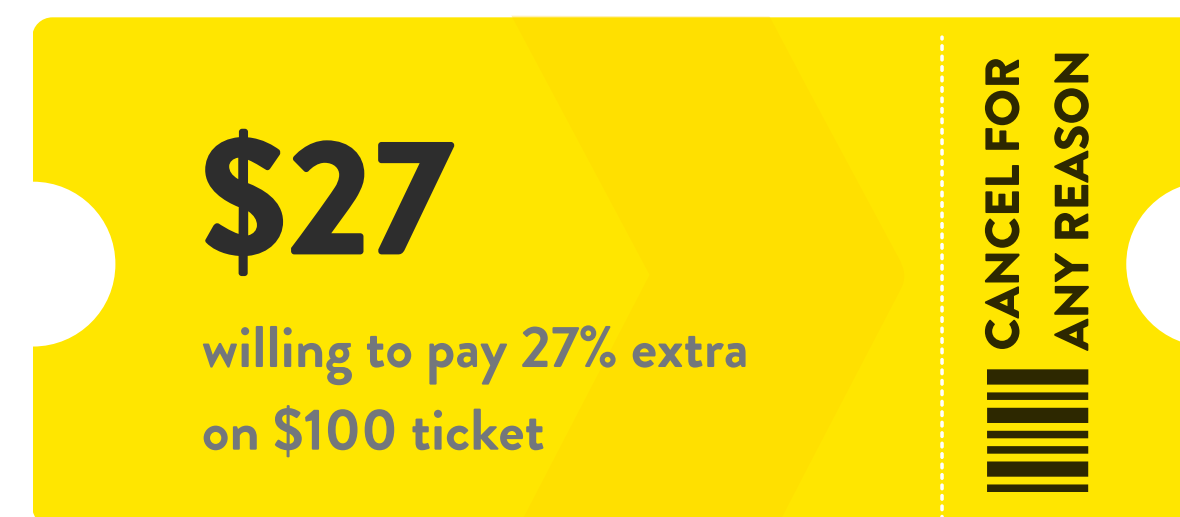
Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[ If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

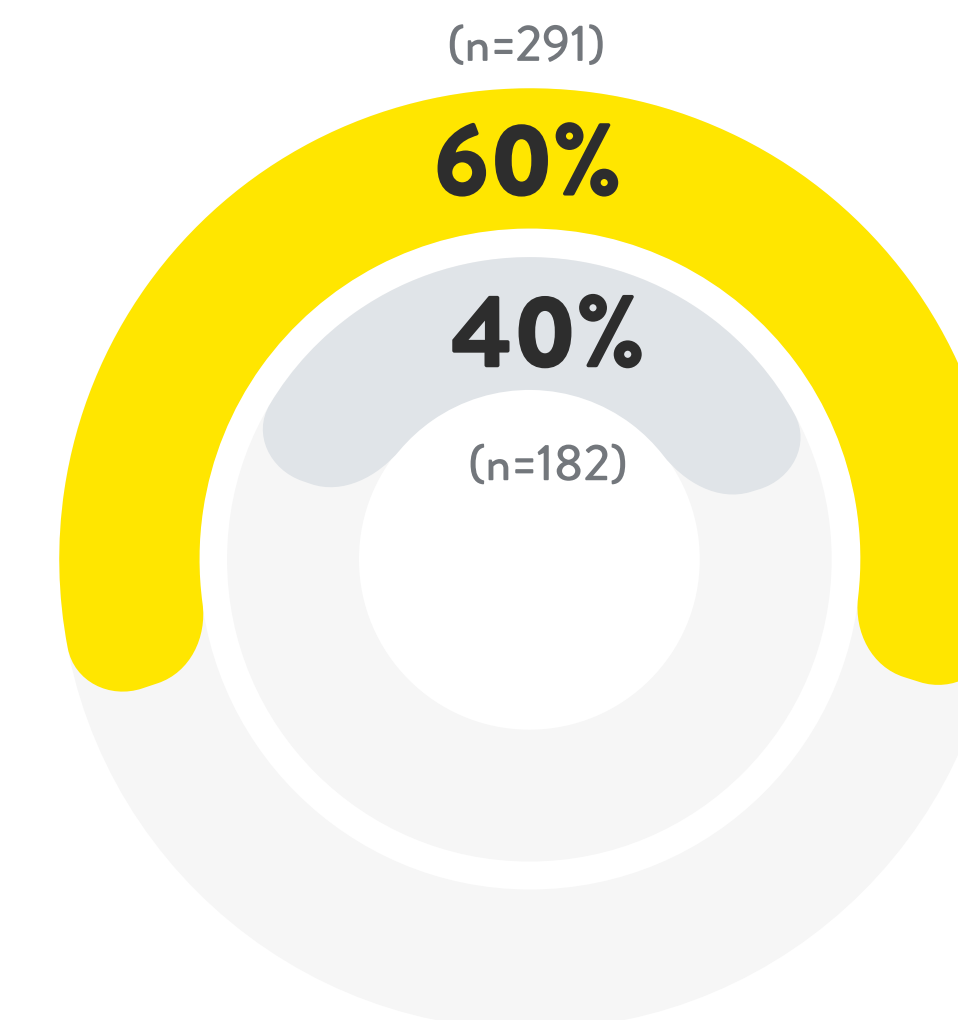
“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100,000 KRW for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 10,000 KRW extra

### Overall



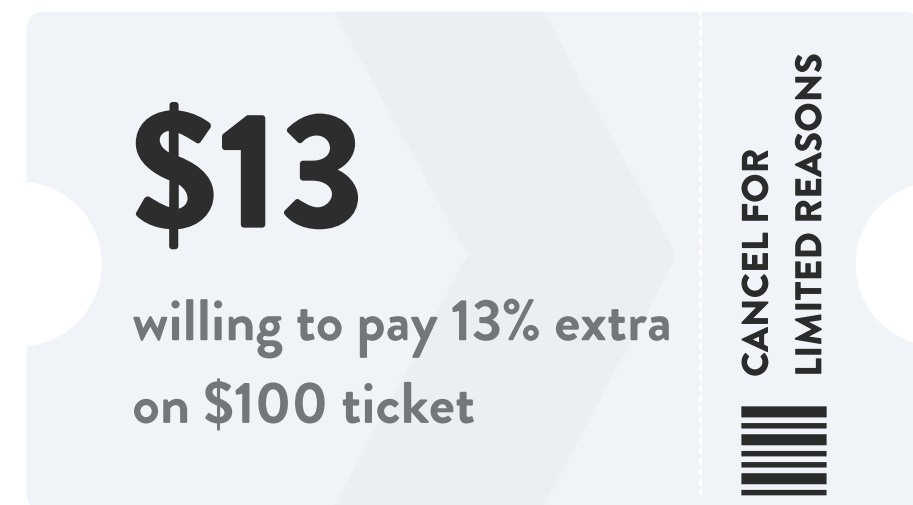
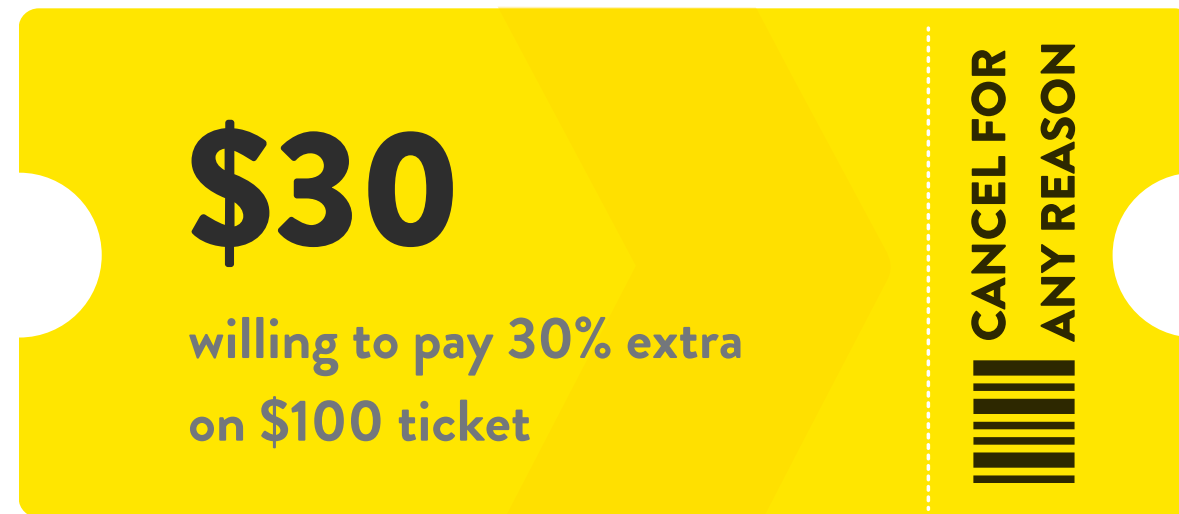
Respondents are willing to pay 125% more for CFAR vs non-CFAR



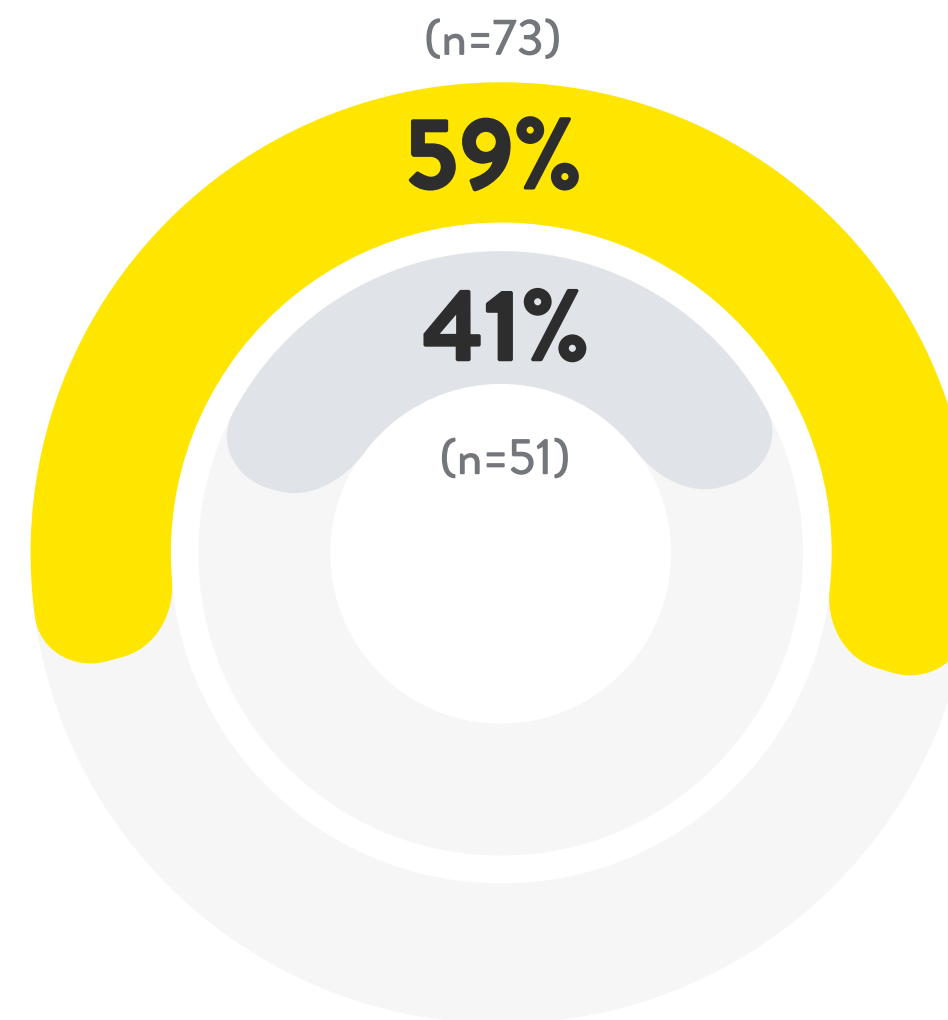
They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

## Live Event Ticketing



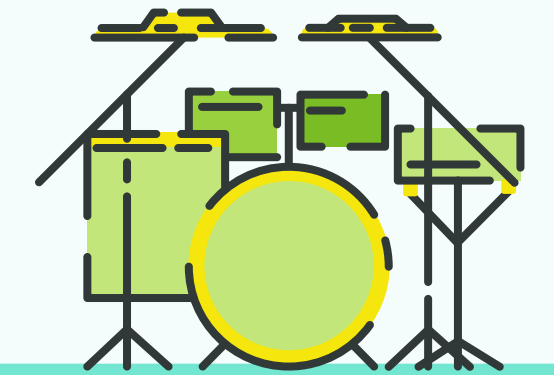
Respondents are willing to pay **131%** more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

# 04



## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[ If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100,000 KRW for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 10,000 KRW extra

# 04



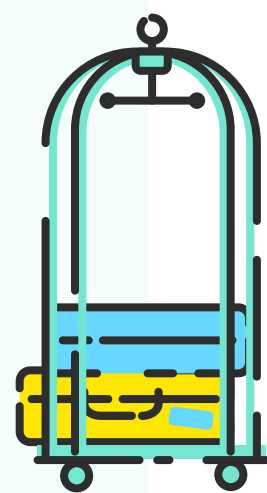
## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

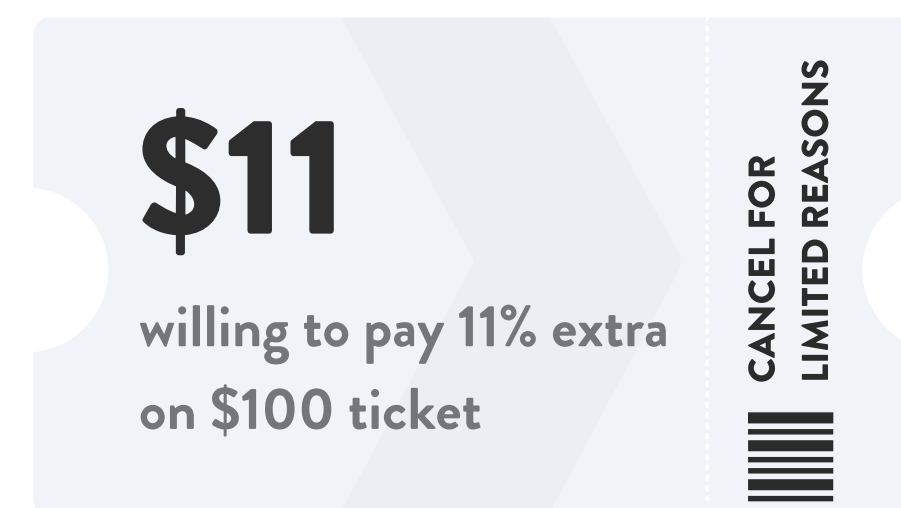
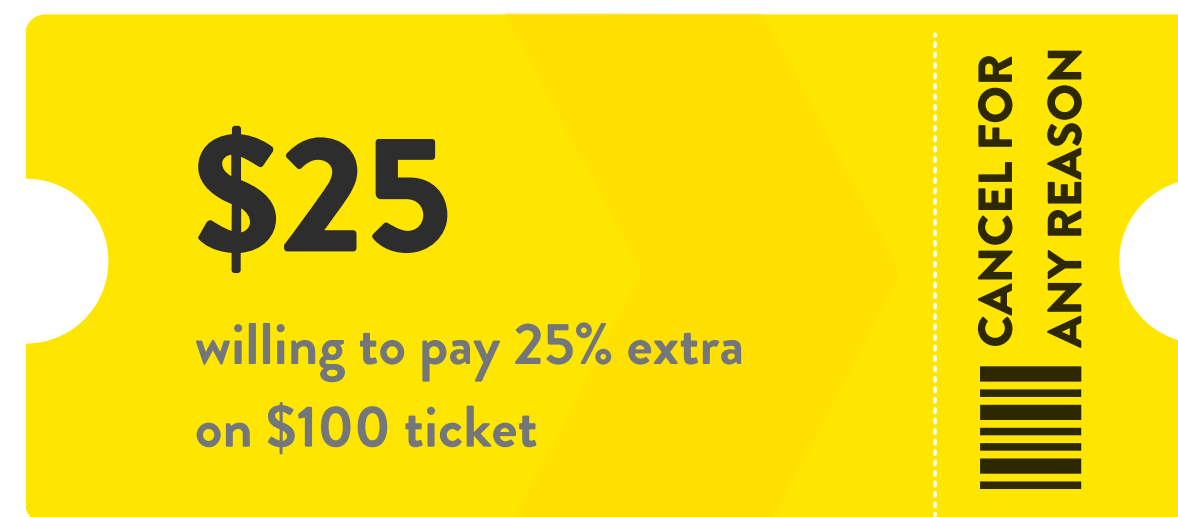
[ If you were offered Refund Protection that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying Refund Protection that refunds you for any reason? ”

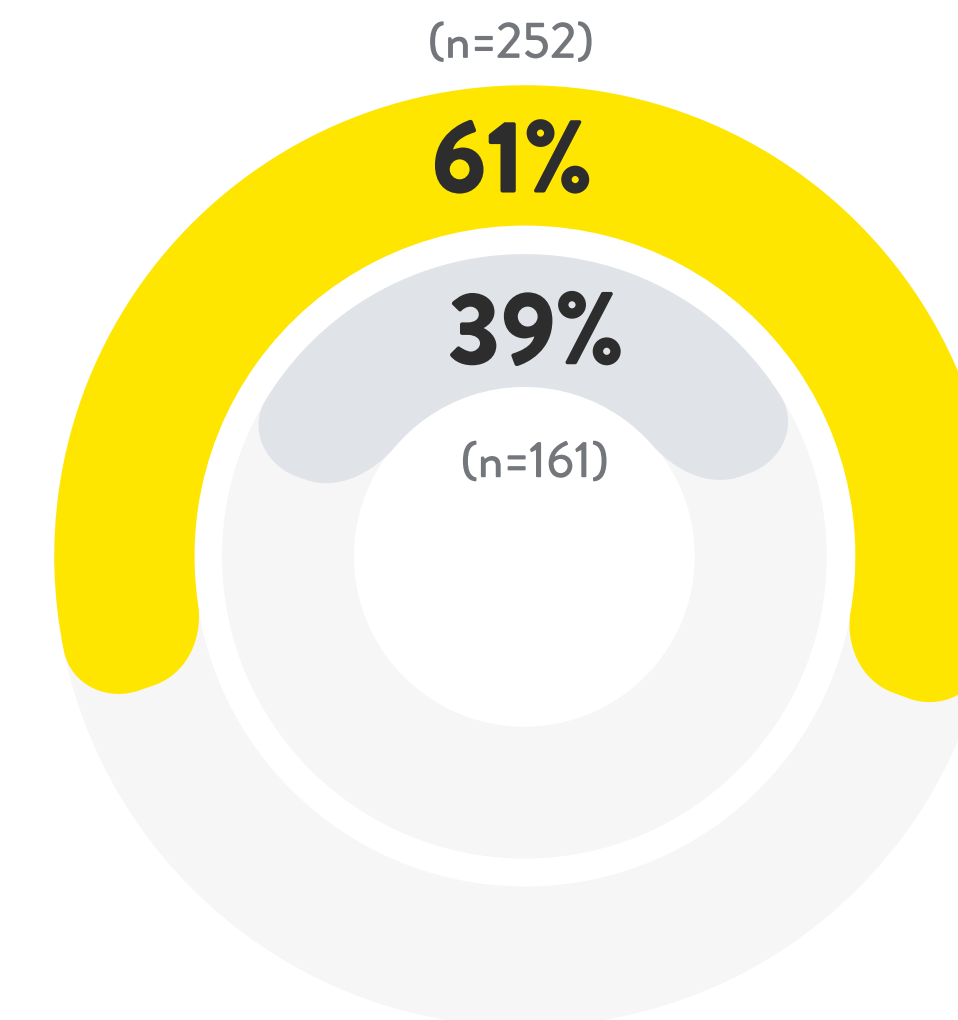
For example, suppose you paid 100,000 KRW for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 10,000 KRW extra



## Accommodation



Respondents are willing to pay 127% more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the convenience of not having to submit any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

## Airfare

**\$26**

willing to pay 26% extra  
on \$100 ticket

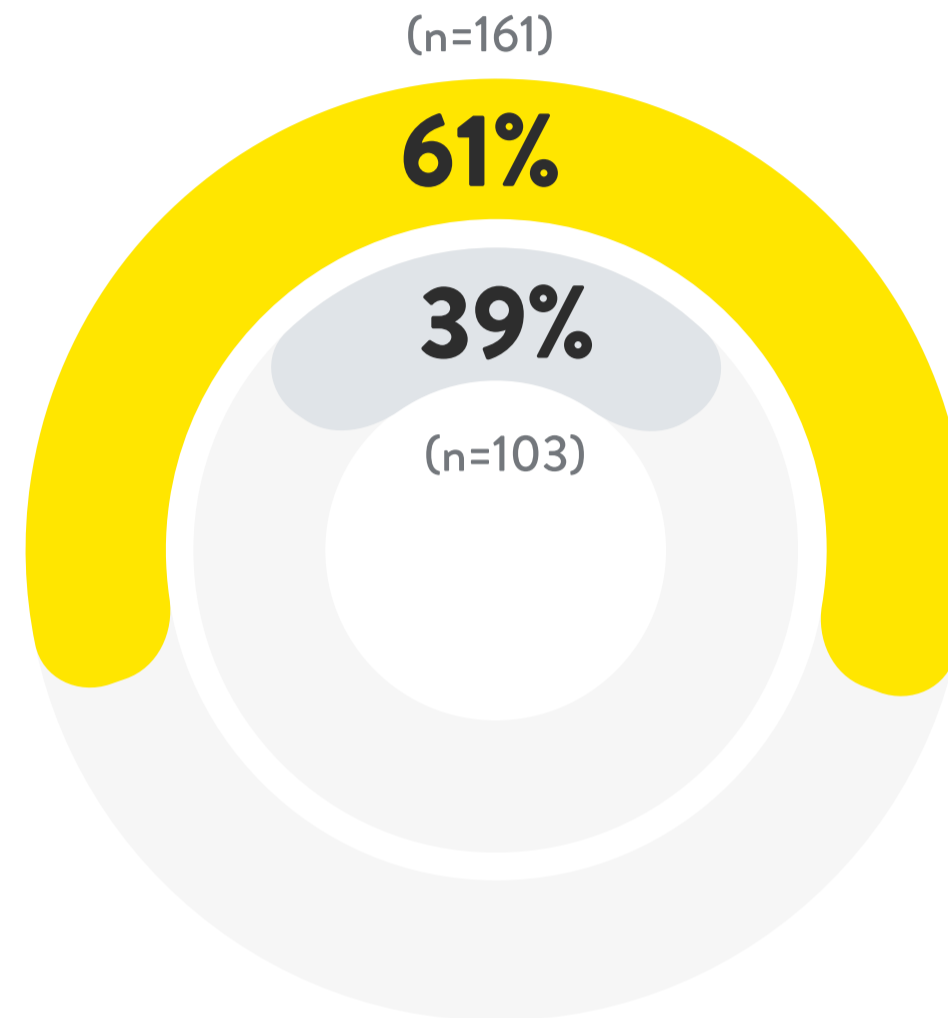
CANCEL FOR  
ANY REASON

**\$11**

willing to pay 11% extra  
on \$100 ticket

CANCEL FOR  
LIMITED REASONS

Respondents are willing to pay **136%**  
more for CFAR vs non-CFAR



They are driven primarily by the  
convenience of not having to submit  
any documentation

- Convenience of not having to submit any documentation
- Flexibility to change their mind

# 04



## INSIGHT

Respondents are willing to pay more for CFAR vs non-CFAR, driven primarily by convenience

[ If you were offered **Refund Protection** that refunds you limited reasons / for any reason, how much extra would you be willing to pay? ]

“ Why would you be more interested in buying **Refund Protection** that refunds you for any reason? ”

For example, suppose you paid 100,000 KRW for a ticket, if you selected 10% extra, it would be 10,000 KRW extra





# 05

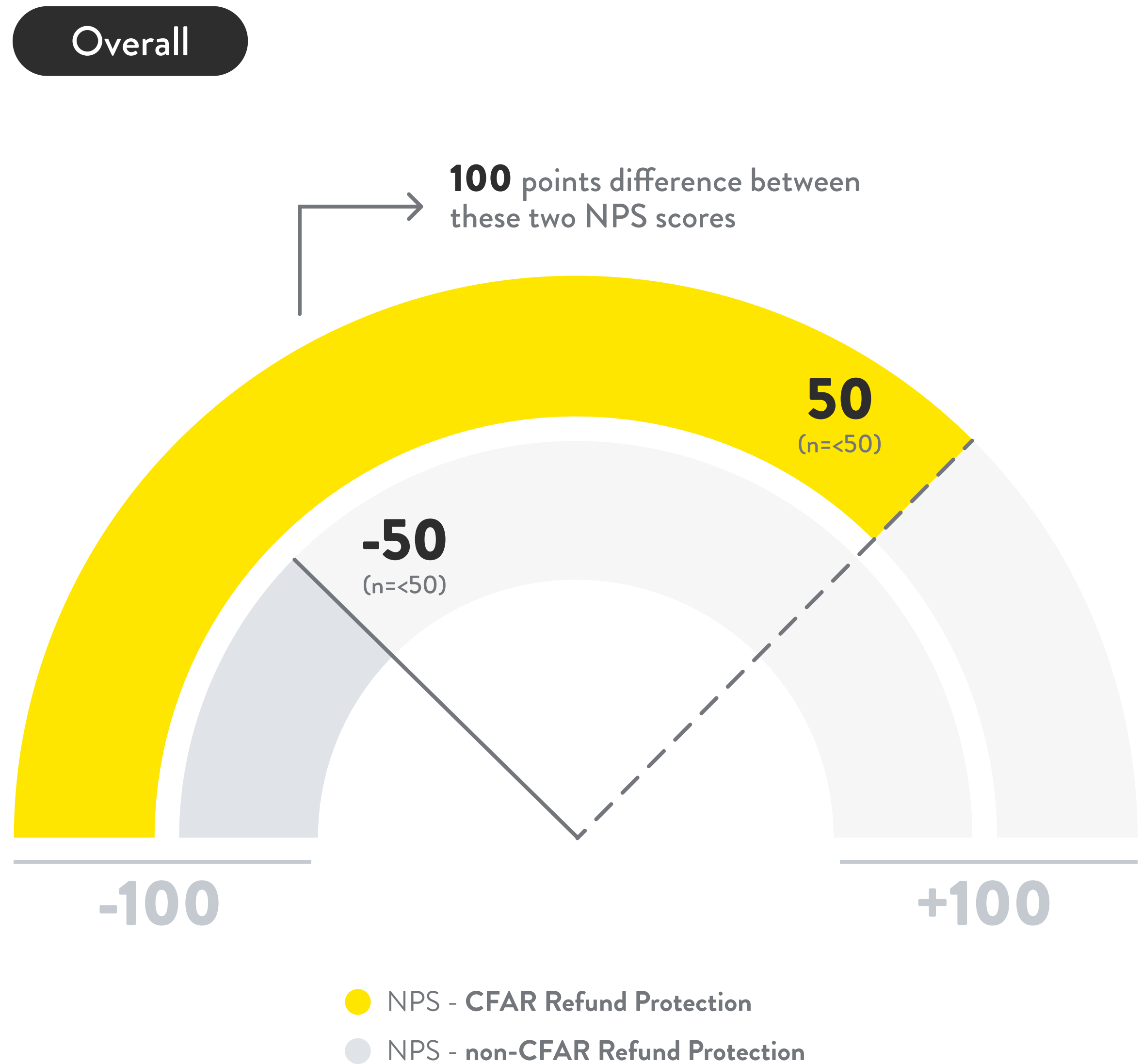


## INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) customers is **100 points** higher than for non-CFAR customers

[ Which type of Refund Protection did you purchase when buying a ticket for your live event and/or booking your accommodation and/or your airfare? ]

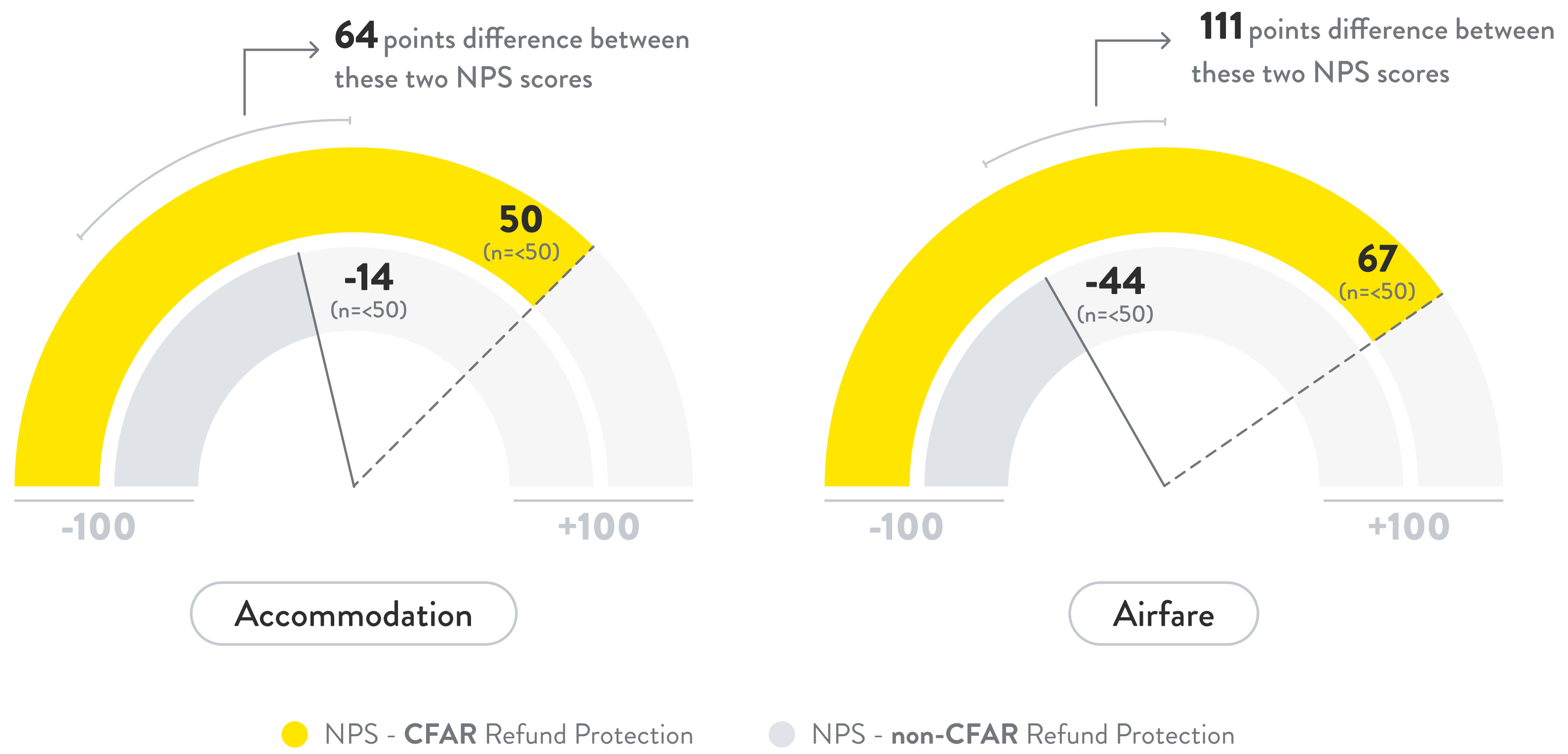
“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the Refund Request process? ”



# 05

## INSIGHT

Overall, the average Net Promoter Score (NPS) for 'Cancel for Any Reason' (aka CFAR) customers is **100** points higher than for non-CFAR customers





**COVER GENIUS**

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.